Guide du **consommateur** canadien 2005

Un consommateur averti
sait se renseigner.

Ce guide pratique sur les droits des consommateurs vous présente
des conseils, un aide-mémoire sur les points à surveiller
et un répertoire de ressources utiles.

N° de catalogue lu20-1/2005F-PDF

ISBN 0-662-78730-7

54225X

Bienvenue au Guide du consommateur canadien

La production du présent guide est rendue possible grâce à la collaboration des ministres responsables de la Consommation aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Pour eux, il est primordial que les consommateurs puissent compter sur des ressources fiables lorsqu'ils ont à prendre des décisions difficiles sur le marché actuel.

Des fonctionnaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont réuni leurs connaissances des problèmes des consommateurs ainsi que leurs personnes-ressources utiles en ce domaine en un seul et même volume. Nous espérons que cet effort de collaboration sera bénéfique aux consommateurs de l'ensemble du pays.

Le marché concurrentiel d'aujourd'hui offre aux consommateurs une myriade de produits et services. Pour choisir parmi ceux-ci, les consommateurs doivent comprendre leurs droits en tant que consommateurs et les normes de qualité auxquelles ils sont en droit de s'attendre.

Le présent guide, qui a connu beaucoup de succès depuis sa parution en juin 2002, contient des renseignements et des conseils qui vous aident à mieux connaître les droits des consommateurs, à prendre des décisions éclairées et à vous protéger contre des marchands peu scrupuleux. Vous y trouverez matière à réflexion, des questions à poser et des procédures à suivre si vous faites des achats et signez des contrats ou, si vous êtes un spécialiste des affaires des consommateurs, des renseignements qui vous permettront d'aider les consommateurs à le faire. Enfin, pour le type le plus répandu de problèmes de consommation, le présent guide contient des noms de personnes-ressources au sein des entreprises, des services d'aide aux consommateurs, des gouvernements ou ailleurs. Ces organismes font tous partie du réseau des affaires des consommateurs.

Nous sommes d'avis que le présent manuel servira de référence pratique dans nos efforts pour aider les consommateurs.

Michael Jenkin *Rob Phillips*
Coprésidents du Comité des mesures
en matière de consommation

Préface

La protection des consommateurs demeure une partie importante du programme des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Le Comité sur les mesures en consommation (CMC) a élaboré le *Guide du consommateur canadien*. Dans un esprit de coopération et dans le but d'améliorer l'efficacité de l'aide aux consommateurs, le CMC a été créé en vertu du chapitre 8 de l'*Accord sur le commerce intérieur*. Le CMC, qui regroupe des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, sert de tribune à la coopération nationale permettant d'améliorer le marché pour les consommateurs canadiens, par l'harmonisation des lois et la diffusion d'information.

Les gouvernements du Canada, de l'Ontario, du Québec, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de Terre-Neuve et du Labrador, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont tous participé au présent guide, dont le format électronique sera mis à jour à intervalles réguliers (**www.consommateur.ic.gc.ca**).

Avis aux lecteurs

Le présent guide vise à orienter le consommateur et ne saurait remplacer les renseignements directs. Le fait de figurer sur une liste du présent guide n'implique pas, de la part des auteurs, un endossement ou une recommandation des produits et services des agences et organismes mentionnés.

Les auteurs se sont assurés de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent guide au moment de sa révision. Si vous avez des corrections, des commentaires ou des suggestions à apporter, nous vous prions de les soumettre à l'adresse ci-dessous.

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande. Pour obtenir une version imprimée de cette publication, s'adresser au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Téléc. : (613) 952-6927
Courriel : oca.strategis@ic.gc.ca

Also available in English under the title *Canadian Consumer Handbook 2005*

Table des matières

Préface 2

Renseignements généraux 6

Comment se plaindre efficacement 6
- Commencer par le commencement
- Stratégies de réussite
- Si vous avez un problème
- Exemple de lettre de plainte

Que faire quand vous avez porté plainte sans obtenir de résultats? 8
- Cour des petites créances
- Poursuites en recours collectif

Passerelle d'information pour le consommateur canadien 9

Conseils aux consommateurs 10

Achats 11
- Avant l'achat
- Après l'achat

Achats importants 13
- Maisons
- Maisons neuves
- Copropriétés
- Véhicules motorisés

Agences de recouvrement 15
- Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?
- Comment transiger avec une agence de recouvrement?
- Je suis traité injustement par une agence de recouvrement

Commandes postales 16
- Commander
- Biens non demandés
- Fraude postale

Commerce électronique 17
- Sachez avec qui vous transigez
- Magasinage en direct pour les enfants et les adolescents
- Sécurité des systèmes de paiement
- Attention

Contrats 20
- Agences de rencontre
- Centres de conditionnement physique
- Multipropriétés et terrains de camping

Déménagement 22

Entretien des vêtements et textiles 22

Fraude 23

Fraudes concernant les paiements à l'avance 24
La fraude en ligne 24
La fraude relative aux cartes de débit 25
Funérailles 25
Quel type de cercueil?
L'embaumement : un luxe ou une nécessité?
Enterrement ou incinération?
Funérailles conventionnelles
Service commémoratif
Préarrangements funéraires
Achat d'une concession dans un cimetière
Don d'un corps ou d'organes
Obtenir de l'aide des sociétés de prévoyance funéraire
Garanties 28
Location-achat. 28
Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables 29
Problèmes de propriétaires et de locataires. 29
Publicité trompeuse 30
Remboursement et échange 30
Rénovations domiciliaires. 31
Vente à domicile de services de réparations domiciliaires
Le rétablissement de crédit 32
Sécurité des produits. 33
Télémarketing 34
Conseils pour un magasinage averti par téléphone
Prudence et bon sens
Vendeurs itinérants 35
Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples 36
Vie privée des consommateurs 37
Le vol d'identité 38
Voyages 39
Renseignements utiles à propos de votre destination
Choix d'un agent de voyages
Renseignez-vous au sujet des sociétés auxquelles l'agence est affiliée
Vérification des assurances nécessaires
Transport aérien

106-01373/

Répertoire des organismes 42

Associations de consommateurs 42

Automobiles 47
- Constructeurs
- Règlement des différends
- Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux
- Organismes gouvernementaux

Autres organismes gouvernementaux 52
- Politique de la concurrence
- Services financiers
- Salubrité des aliments
- Programme de la sécurité des produits
- Sécurité routière
- Faillites

Bureaux de la consommation 56
- Gouvernement fédéral
- Gouvernements provinciaux et territoriaux

Bureaux d'éthique commerciale 58

Crédit 60
- Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements
- Services-conseils en matière de crédit
- Agences de recouvrement
- Faillites

Énergie et services publics 63
- Conseils en matière d'efficacité énergétique
- Sociétés et commissions de services publics
- Gaz naturel

Logement 66
- Société canadienne d'hypothèques et de logement
- Programmes de certification des maisons neuves
- Associations professionnelles
- Ministères provinciaux et territoriaux du logement

Santé et alimentation 71
- Ministères provinciaux et territoriaux de la santé
- Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

Services financiers 74
- Banques
- Autoréglementation des banques et réglementation gouvernementale
- Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires
- Assurances
- Organismes de réglementation provinciaux et territoriaux
- Valeurs mobilières

Services funéraires 81

Renseignements généraux

Comment se plaindre efficacement

Pour les consommateurs, déposer une plainte est une démarche qui présente souvent de nombreux écueils. Or, la Passerelle d'information pour le consommateur canadien (**www.InfoConsommation.ca**) offre maintenant le Courriel des plaintes, un premier point de contact pour les personnes désireuses de porter plainte. Ce puissant outil Internet vous donne instantanément accès aux ressources et aux conseils spécialisés dont vous avez besoin pour mener à bien votre démarche. De plus, le Courriel des plaintes vous fournit aussi des conseils spécialisés sur la façon de présenter une plainte d'une manière claire, organisée et efficace. Les lignes directrices qui suivent pourront également vous aider à accroître le degré d'efficacité de vos plaintes.

Commencer par le commencement

- Communiquez avec le vendeur, le détaillant ou l'entreprise concernés si vous êtes insatisfait du produit ou du service acquis.
- Si le problème n'est pas encore réglé, demandez le numéro de téléphone du siège social et communiquez avec son service à la clientèle.
- Si cela ne vous donne pas satisfaction, consultez les sections du présent guide qui comportent la liste des services gouvernementaux et des organismes de protection du consommateur qui correspondent à votre situation. Si vous ne savez par où commencer, communiquez avec les organismes gouvernementaux de protection du consommateur où vous habitez (voir le répertoire des organismes du présent guide). Ils vous dirigeront vers le groupe approprié.
- Prendre des mesures légales doit être votre dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'intenter une poursuite, souvenez-vous qu'il existe des limites de temps pour le faire. Consultez votre avocat pour savoir quelles conditions s'appliquent à votre cas.

Stratégies de réussite

- N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger toute erreur de leur part. Elles savent que la satisfaction du client est encore la meilleure forme de publicité.
- Gardez toujours un dossier contenant l'information importante. Conservez les reçus de vente, les demandes de réparation, les garanties, les chèques oblitérés, les contrats et toutes les lettres que vous avez écrites ou reçues de l'entreprise concernée.
- **Ne tardez pas.** Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, il est important que vous le retourniez rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement, ainsi que votre droit de réclamer des dommages dans certains cas. Vérifiez toujours la politique de retour avant d'acheter.

Si vous avez un problème

- Donnez d'abord au marchand la possibilité de résoudre le problème.
- S'il existe un service des plaintes dans l'établissement où vous avez effectué l'achat, recourez-y. Sinon, parlez à quelqu'un qui a le pouvoir de décider, comme un gestionnaire. Une discussion en personne est préférable. Soyez ferme et professionnel, mais poli. Décrivez calmement et exactement le problème et ce que vous attendez de l'entreprise pour le résoudre.
- Demandez que l'on vous dise précisément ce que l'on compte faire et comment, et prenez le nom de la personne au cas où il soit nécessaire de relater le contenu de cette conversation plus tard. Écrivez tous les détails de votre plainte et gardez-les dans un dossier. Assurez-vous que vos notes portent une date.
- Si une visite personnelle ne produit pas de résultats satisfaisants, écrivez une lettre à une personne à un échelon supérieur, comme un directeur général ou le propriétaire. Mentionnez tous les détails du problème, ce que vous avez fait pour le régler, dites ce que vous attendez du marchand. Envoyez une copie de votre lettre au fabricant et assurez-vous d'en conserver une copie.

Exemple de lettre de plainte

(Votre adresse)
(Votre ville, province et code postal)

(Date)

(Nom de la personne-ressource, si disponible)
(Titre, si disponible)
(Nom de l'entreprise)
(Division des plaintes des clients, si vous n'avez pas le nom d'une personne)
(Rue)
(Ville, province)
(Code postal)

Madame, Monsieur (Nom de la personne-ressource) :

Objet : (numéro de compte, le cas échéant)

Le (date), j'ai (acheté, loué ou fait réparer) un (nom du produit et numéro de série ou de modèle ou service rendu) à (endroit).

Malheureusement, votre produit (ou service) n'a pas bien fonctionné (ou le service était inadéquat). Je suis déçu(e), car (expliquez le problème : par exemple, le produit ne fonctionne pas correctement, le service n'a pas été rendu adéquatement, le montant facturé n'était pas le bon, un renseignement était inexact ou mal expliqué au moment de la vente, etc.).

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que (indiquez ce que vous attendez du marchand -- remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation, échange, par exemple). Vous trouverez ci-joint une copie (n'envoyez pas d'originaux) de mes dossiers (incluez les reçus de vente, garanties, chèques oblitérés, contrats, numéros de modèle et numéros de série et tout autre document).

Espérant que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème, j'attendrai (indiquez une limite de temps -- habituellement dix jours ouvrables suffisent) avant de demander l'aide d'un organisme de protection du consommateur ou d'un bureau d'éthique commerciale. Veuillez communiquer avec moi à l'adresse susmentionnée ou par téléphone (numéro de téléphone à domicile et (ou) au travail avec l'indicatif régional).

Veuillez agréer, (Madame, Monsieur), l'expression de mes meilleurs sentiments.

(votre nom)

Pièce(s) jointe(s)

c. c. : (Indiquez à qui vous envoyez copie de cette lettre, p. ex., le fabricant du produit.)

Que faire quand vous avez porté plainte sans obtenir de résultats?

Si vous jugez que l'entreprise a eu suffisamment de temps pour vous répondre et résoudre votre problème, mais que rien n'a été fait, déposez une plainte auprès de votre organisme provincial ou territorial de protection du consommateur ou au Bureau d'éthique commerciale ou faites-lui parvenir une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux).

Cour des petites créances

La Cour des petites créances peut se révéler une méthode informelle et relativement peu coûteuse de régler les différends mettant en cause des montants de moins de 3 000 $ ou pouvant atteindre 25 000 $ selon la province. Cependant, des frais s'appliquent lorsque vous déposez une plainte et, plus tard, on pourrait vous imposer d'autres coûts servant à défrayer, entre autres, la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.

Les problèmes d'ordre juridique peuvent être soumis à cette cour sans la présence d'un avocat, bien que, dans la majorité des provinces, la présence d'un avocat soit permise. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis et les juges sont en mesure de régler les différends. La cour permet à chaque partie de donner sa version des faits et ne s'attend pas à ce que les consommateurs connaissent toutes les formalités judiciaires.

Pour savoir comment procéder, communiquez avec la Cour des petites créances ou la Cour provinciale de votre région (consultez les pages gouvernementales dans votre annuaire téléphonique).

Poursuites en recours collectif

Le but du recours collectif est de permettre à des personnes de se joindre à d'autres personnes ayant subi des pertes ou des blessures de même nature pour faire valoir leurs droits de façon plus efficace. Cela signifie que la personne n'ayant pu intenter une poursuite contre quelqu'un par ses propres moyens peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Tous les participants à un recours collectif partagent les coûts et les résultats. Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, leur coûterait trop cher. Les mécanismes de recours collectif varient d'une province et d'un territoire à l'autre.

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

La Passerelle d'information pour le consommateur canadien (www.InfoConsommation.ca) est un portail en ligne qui fournit un accès rapide et facile à des renseignements fiables produits dans l'intérêt public. Ces renseignements, qui sont recueillis auprès de partenaires, de ministères et d'organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et de certaines organisations non gouvernementales, permettent au consommateur de disposer d'une information à la fois exacte et pertinente. Comportant un moteur de recherche puissant, capable de trouver rapidement l'information pour le consommateur, la Passerelle est conçue de façon à assurer une consultation facile. Elle fournit également des adresses électroniques et des numéros de téléphone grâce auxquels le consommateur peut entrer instantanément en communication avec la personne-ressource de l'organisation appropriée et obtenir ainsi un complément d'information. La Passerelle est en voie de devenir la source incontournable pour une information fiable. Les Canadiens ont accès à la Passerelle sur Internet, à partir de chez eux, d'une bibliothèque publique, d'un point d'accès communautaire ou d'un des centres de services des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Défis-consommateur et solutions

Comme de nombreux consommateurs, vous pourriez être confronté à des questions de plus en plus complexes dans votre vie quotidienne. Les multiples niveaux de compétences et le partage entre divers organismes des responsabilités en matière de traitement des plaintes ajoutent à la difficulté de trouver des solutions aux difficultés courantes. L'outil « Défis-consommateur et solutions » de la Passerelle d'information pour le consommateur canadien (www.InfoConsommation.ca) fournit des réponses détaillées à des questions complexes, comme :

- Comment vérifier si une entreprise est légitime?
- Comment puis-je importer une automobile des États-Unis au Canada?
- Comment puis-je obtenir ma cote de crédit personnelle?
- Comment puis-je réduire les appels de télémarketing à la maison?

L'outil Défis-consommateur et solutions pourrait vous fournir l'information dont vous avez besoin pour affronter vos problèmes particuliers en matière de consommation.

Conseils aux consommateurs

Être un consommateur averti représente votre meilleure protection dans le marché d'aujourd'hui. Cela signifie que les consommateurs doivent connaître les politiques d'achat, comprendre qu'ils ont des droits en tant que consommateurs et savoir gérer leurs finances et utiliser leurs renseignements personnels judicieusement.

La présente section sur les conseils aux consommateurs touche à différents sujets. Bien qu'il n'existe pas d'ouvrage traitant de chaque sujet en particulier, les renseignements que vous trouverez dans ce guide vous permettront de distinguer les bonnes pratiques commerciales des pratiques frauduleuses. « Se conduire en acheteur averti », c'est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur désireux de se procurer un produit ou un service.

Lisez bien les conseils suivants, mais souvenez-vous que, peu importe la situation, vous devez être bien informé, poser des questions et n'acheter que si vous n'avez aucun doute sur votre achat.

Achats

Avant l'achat

- Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenez pas pour acquis qu'un article est une « bonne affaire » juste parce qu'on vous le dit. Ne vous empressez pas d'acheter un article cher juste parce que « le prix n'est bon qu'aujourd'hui ».
- S'il s'agit d'une vente directe (qui ne fait pas appel à un intermédiaire, comme la vente à domicile, à la télévision, etc.), vérifiez si l'entreprise détient un permis ou si elle est enregistrée dans la région ou la province.
- Communiquez avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier toute information relative au produit ou au service que vous désirez vous procurer. Vous pouvez consulter le répertoire des organismes à la fin du présent guide.
- Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents au service et les frais de port et de manutention. Ajoutez-les au prix total de votre achat.
- Informez-vous de la politique de remboursement ou d'échange de l'entreprise.
- Lisez la garantie. Prenez note de ce qui est couvert et de ce qui ne l'est pas. Informez-vous de ce que vous devez faire et de ce que le fabricant ou le marchand doit faire si un problème survient.
- Ne signez jamais de contrat sans l'avoir lu au préalable. Ne signez pas non plus de contrat si celui-ci contient des espaces vides ou si vous n'en comprenez pas les modalités. En fait, ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.

- Avant d'acheter un produit ou un service, communiquez avec votre organisme de protection du consommateur pour vérifier si une période d'annulation automatique accompagne votre achat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant (veuillez vous reporter à la section du guide sur les contrats spéciaux).
- Fuyez les vendeurs agressifs, que ce soit par téléphone ou sur place. Ne vous sentez jamais obligé ou contraint d'acheter quoi que ce soit.
- Lorsque vous êtes sollicité par téléphone, ne faites affaire qu'avec une entreprise que vous connaissez.
- Méfiez-vous des entreprises qui vous donnent comme adresse un numéro de boîte postale. Cela peut indiquer que l'entreprise en question ne veut pas être retracée. Si, plus tard, vous devez déposer une plainte contre cette entreprise, il sera peut-être difficile de la retracer.
- Ne répondez pas aux offres de primes ou de cadeaux gratuits pour lesquelles on vous demande de débourser des sommes d'argent aussi petites soient-elles.
- Au supermarché, comparez le prix des articles en vous servant de leur prix unitaire; c'est lui qui vous indique le prix réel de l'article. Le prix unitaire vous permet de comparer les prix au gramme, au kilogramme. Ainsi, les articles vendus en gros format ne sont pas toujours moins chers que les articles vendus à l'unité.
- Utilisez vos bons de réduction judicieusement. Ne tenez pas pour acquis qu'ils vous permettent de payer un article moins cher. Comparez plutôt le prix que vous paieriez pour l'article avec un bon et le prix des autres marques.
- Méfiez-vous toujours des promesses que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.

Après l'achat

- Lisez et suivez les directives accompagnant un produit ou un service.
- Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et pour combien de temps.
- Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut déterminer si votre garantie s'applique ou non.
- Conservez tous vos reçus de vente, vos garanties, vos contrats d'entretien ainsi que les directives accompagnant le produit.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'entreprise le plus tôt possible. En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler la garantie concernant l'entretien de votre produit.
- Conservez un dossier de toutes les communications que vous avez avec l'entreprise.
- Si vous avez un problème, communiquez avec l'organisme de protection du consommateur de votre province ou territoire, qui vous informera des droits prévus par votre garantie.
- Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relatives à vos droits d'annulation. Vérifiez auprès de l'organisme de protection du consommateur de votre province si une période d'annulation s'applique.
- Si vous retournez le produit pour le faire réparer, assurez-vous que le technicien ou la personne à qui vous remettez votre produit comprend le problème que vous lui décrivez et le note sur papier. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Demandez qu'on vous fasse une estimation des coûts de réparation avant d'accepter que la réparation ne soit faite.

Achats importants

Nombreux sont les consommateurs qui magasinent intelligemment dans la vie de tous les jours, mais qui sont moins sûrs d'eux lorsqu'ils font un achat important, comme une maison ou un véhicule. Veuillez lire cette section attentivement, car les suggestions qui s'y trouvent pourront vous aider à prendre une sage décision.

Maisons

Les experts disent que la plupart des consommateurs passent plus de temps à faire leur épicerie qu'à inspecter le plus important achat de leur vie, c'est-à-dire une maison.

La meilleure façon de magasiner une maison est de dresser une liste des « impératifs ». Il est recommandé de passer beaucoup de temps à examiner tous les aspects de la maison que vous désirez acheter. Pour porter plainte au sujet d'un agent immobilier, communiquez avec le bureau provincial de la consommation ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire ne dépassant pas 30 p.100 de votre revenu. Adressez-vous à votre institution financière habituelle, puis comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'elle offre à ceux d'un certain nombre d'autres institutions financières. Ces données varient énormément. Vous pouvez vous faire une bonne idée des prix courants en consultant le journal. Décidez quels quartiers résidentiels vous prendrez en considération et vérifiez les prix dans la région.

Si vous ne travaillez pas dans le domaine du bâtiment, vous ne verrez pas nécessairement les défauts d'une maison qui vous intéresse. Trouvez un inspecteur en bâtiments compétent. Demandez des références à vos amis et voisins. Préparez-vous à suivre les conseils donnés par l'inspecteur. Celui-ci devrait toujours vous remettre un rapport écrit. N'oubliez pas que certains inspecteurs en bâtiments ne sont pas réglementés et ne sont pas responsables des renseignements erronés qu'ils pourraient fournir. Pour trouver un inspecteur, vous pouvez communiquer avec l'Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers (www.cahi.ca).

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter la section « Achat d'un logement » du site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) : www.cmhc-schl.gc.ca/fr/acloclo/aclo/index.cfm.

Maisons neuves

Adressez-vous à l'association des constructeurs d'habitations de votre région, car elle peut vous offrir des renseignements généraux utiles. Nombre de ces associations fournissent des brochures et des exemples de contrats pour aider les consommateurs à bien comprendre le marché. Les ministères provinciaux de la consommation et de l'habitation ainsi que leurs sites Web sont aussi très utiles.

Pour obtenir de plus amples renseignements à propos de l'achat d'une nouvelle maison, visitez le « Manuel du propriétaire-occupant » publié par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Ce manuel est disponible à l'adresse suivante : www.cmhc-schl.gc.ca/fr/acloclo/aclo/aclo_004.cfm.

Copropriétés

Vous penserez peut-être à un condominium, mais si vous n'avez jamais vécu dans ce genre d'habitation, vous devriez vous informer de toutes les restrictions et règles avant d'acheter. Demandez à voir une copie des règlements de la corporation, qui peuvent vous limiter à des conditions très précises, par exemple en ce qui a trait à ce que vous pouvez planter dans votre jardin ou aux éclairages saisonniers. Parlez à des gens habitant les condominiums avoisinants. Informez-vous sur les frais d'entretien et la fréquence de leurs augmentations antérieures. Informez-vous à propos de l'existence d'un fonds de réserve pour la réparation et l'entretien des composants importants de la propriété, comme la toiture, les allées pavées et les stationnements.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements au sujet des condominiums en consultant le « Guide de l'acheteur d'une copropriété » produit par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

Véhicules motorisés

L'achat d'un véhicule neuf peut se révéler une expérience palpitante, mais votre enthousiasme pourrait s'évanouir rapidement si le véhicule ne correspond pas à ce qu'on vous a présenté. Avant de commencer à chercher une voiture, une camionnette ou un camion à usage personnel, pensez à ce dont vous avez besoin. Gardez à l'esprit les distances que vous parcourez ordinairement, les conditions routières (autoroutes, routes pavées) et les types de charges que vous transportez. Peu importe à quel point une voiture sport est attrayante, vous ne serez pas satisfait si elle ne répond pas à vos besoins.

Choisir le bon concessionnaire peut faire une grande différence en ce qui a trait aux problèmes au cours de l'achat et après. Prenez le temps de vous rendre chez plusieurs concessionnaires potentiels et comparez toujours. Chaque concessionnaire peut offrir une « affaire » différente pour un véhicule de même marque et de même modèle.

Malheureusement, les techniques de vente à pression sont toujours un problème dans plusieurs domaines. Ne vous laissez pas entraîner dans une transaction qui ne vous intéresse pas ou que vous ne pouvez vous permettre. Si vous n'êtes pas satisfait de ce que vous voyez et entendez, partez tout simplement.

Rappelez-vous qu'une fois que vous avez signé un contrat avec un concessionnaire ou un vendeur de véhicules usagés, vous êtes lié par ce contrat. Aussitôt que les deux parties ont signé, le vendeur n'est pas obligé de vous dégager si vous changez d'idée. **Il n'y a pas de délai de réflexion.**

Assurez-vous de discuter de toutes les options que vous voulez et méfiez-vous des concessionnaires qui veulent vous vendre un véhicule « entièrement équipé ». Bien que les options soient généralement vendues en ensemble, il y a probablement des options dont vous n'avez pas besoin et que vous ne devriez pas payer. Si vous achetez un véhicule à la fin de la saison, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir tout ce que vous désirez.

Demandez-vous sérieusement si vous voulez acheter ou louer. Rien ne vaut un achat ferme payé en entier, mais très peu de gens peuvent se le permettre de nos jours. Quoi que vous décidiez, lisez attentivement le contrat. Comparez les options de financement offertes par un certain nombre de prêteurs. Les différences de taux d'intérêt et de prix pourront vous surprendre.

Lorsque vous prévoyez acheter, n'oubliez pas les coûts d'utilisation, y compris l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant qui devraient figurer dans votre budget. En région urbaine, de nombreux Canadiens considèrent qu'il est plus avantageux de louer un véhicule seulement lorsqu'ils en ont besoin.

Lors de l'achat d'un véhicule usagé, les consommateurs devraient toujours vérifier le journal de bord du véhicule et faire inspecter le véhicule par un mécanicien indépendant.

De temps à autre, un consommateur achète un « citron ». Dans un tel cas, communiquez avec le bureau de la consommation et l'association pour la protection automobile de votre province ou territoire pour savoir s'ils peuvent vous aider. En outre, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (www.pavac.ca), qui figure dans le répertoire des organismes du présent guide, offre un arbitrage exécutoire qui peut être une solution de rechange aux tribunaux.

Agences de recouvrement

Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

Si vous devez de l'argent à une entreprise et ne lui avez pas fait parvenir de paiement récemment, l'entreprise pourra soumettre votre dossier à une agence de recouvrement. Une agence de recouvrement est une entreprise qui intervient auprès du débiteur pour que celui-ci paie ce qu'il doit à son créancier, il peut s'agir d'une personne ou d'une entreprise.

Comment transiger avec une agence de recouvrement?

- Vous devez recevoir un avis écrit vous indiquant que votre dossier a été remis à une agence de recouvrement. L'agence communiquera avec vous pour recouvrer l'argent que vous devez à son client.
- Si possible, payez ce que vous devez. Vous n'entendrez plus parler de l'agence si vous payez tout ce que vous devez.
- S'il vous est impossible de tout payer en une seule fois, expliquez-vous.
- Proposez d'autres méthodes de paiement à l'agence. Il peut s'agir, par exemple, d'un paiement unique ou d'une série de paiements mensuels.
- N'envoyez jamais d'argent comptant. Lorsque vous faites vos paiements, assurez-vous qu'il vous sera possible d'obtenir un reçu en retour, soit un chèque oblitéré que vous fera parvenir votre banque, soit un reçu que vous émettra l'agence.
- Une fois que votre dossier est transmis de façon officielle à une agence de recouvrement, c'est seulement avec cette agence que vous devrez transiger pour payer votre dû. À moins qu'une erreur se soit glissée dans votre dossier, n'appelez pas votre créancier; vous ne feriez que brouiller les cartes. Si tel est le cas, informez-en votre créancier et l'agence de recouvrement.

Lorsque vous aurez conclu une entente avec l'agence, assurez-vous de ne pas faire de chèque sans provision ni d'oublier de faire vos paiements. Toutefois, si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence pour expliquer votre situation. Faites-lui aussi parvenir un avis écrit.

Les dettes ne doivent pas être prises à la légère. Elles peuvent occasionner des poursuites en justice selon lesquelles on pourrait exiger que des sommes soient prélevées de votre paye ou que vos biens soient saisis.

Je suis traité injustement par une agence de recouvrement

Bien que les règlements diffèrent dans l'ensemble du Canada, une agence de recouvrement n'est généralement pas autorisée à recourir aux mesures suivantes :

- tenter de recouvrer une dette sans vous avoir d'abord fait parvenir un avis écrit, à votre dernière adresse connue, vous informant que votre dossier lui a été transmis;
- intenter ou recommander que soit intentée une poursuite en justice permettant de recouvrer une dette sans vous en avoir d'abord informé et sans avoir obtenu le consentement écrit du créancier (la compagnie à qui vous devez de l'argent);
- faire des appels téléphoniques ou personnels dont la nature et la fréquence constituent une forme de harcèlement envers vous ou votre famille, ou vous téléphoner à des jours ou des heures où la loi l'interdit (ces heures et jours varient d'une province ou d'un territoire à l'autre);
- transmettre des renseignements fautifs ou tendancieux à une tierce personne, qui pourraient être préjudiciables à vous et à votre famille;
- exiger le paiement d'une dette sans se présenter d'abord, sans vous informer de la personne ou de l'entreprise qui réclame ce paiement et sans préciser le montant qui lui est dû;
- continuer de réclamer le paiement d'une dette à une personne qui prétend ne pas être le débiteur, à moins que l'agence ait tenté par tous les moyens de s'assurer que cette personne soit bien le débiteur;
- prendre à sa charge la dette de votre créancier sans vous en informer d'abord;
- communiquer avec vos amis, votre employeur, vos proches ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse.

Si vous estimez que l'une ou l'autre des règles mentionnées ci-haut n'a pas été respectée par une agence de recouvrement, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Commandes postales

Nombre de consommateurs profitent du marché croissant de la vente par catalogue au Canada. Ce peut être un moyen rapide et satisfaisant de magasiner. Toutefois, comme avec tout type de transaction, le consommateur averti devrait garder certains éléments à l'esprit.

Commander

- Conservez en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise, les produits commandés, la date de votre commande, le montant que vous avez payé et le mode de paiement.
- Prenez en note le délai de livraison promis.
- Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- Pour limiter la quantité de courrier non sollicité, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone (www.the-cma.org/french/consumer/dnm_dnc.cfm) de l'Association canadienne du marketing, un organisme commercial privé qui avisera ses membres de vous retirer de leurs listes de publipostage.

Biens non demandés

Vous n'avez aucune obligation d'accepter ou de payer de la marchandise qui vous est postée sans que vous l'ayez commandée. Dans la plupart des provinces et territoires, si l'expéditeur réclame la marchandise, vous devez la retourner à ses frais. Toutefois, dans certaines provinces et certains territoires, on ne peut vous forcer à payer les biens ou services reçus à moins que vous ne vous y soyez engagé par écrit. Pour déposer une plainte concernant des biens non demandés, vous pouvez communiquer avec le service de protection du consommateur de votre province ou territoire.

Fraude postale

- Lisez l'offre attentivement. Demandez l'avis d'une autre personne en qui vous avez confiance.
- Ne faites affaire qu'avec des entreprises ou des organismes de charité dont la réputation et l'intégrité sont connues.
- Ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ou des renseignements personnels, financiers ou d'emploi, à moins que vous ne sachiez à qui vous avez affaire.
- N'envoyez jamais d'argent pour de la marchandise ou des services « gratuits ».
- Méfiez-vous des « cadeaux gratuits » pour lesquels on vous demande de « payer les taxes » ou des « frais d'inscription », des concours exigeant des frais de participation ou un achat, des possibilités d'emploi et de travail à domicile exigeant des frais, des offres pour lesquelles on vous demande votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, des prêts qui exigent que vous payiez des frais à l'avance, des envois postaux qui semblent provenir d'organismes gouvernementaux officiels alors que ce n'est pas le cas, ainsi que des avis de prix vous demandant d'appeler un numéro 1-900.
- Méfiez-vous des achats impulsifs.
- Gardez en dossier la commande, des notes sur la conversation et des copies de la publicité, du chèque annulé, du reçu, des lettres et des enveloppes.
- Prenez le temps de magasiner et de comparer les produits, les services et les prix à ceux des produits semblables dans les magasins de la région.
- Vérifiez les antécédents de l'entreprise auprès de votre organisme de protection du consommateur. La fraude postale est un crime.

Commerce électronique

Les règles élémentaires d'un magasinage avisé au magasin vous seront utiles pour magasiner sur Internet. Le défi supplémentaire présenté par l'Internet est que certains des indices utilisés, peut-être même inconsciemment, quand on magasine en personne, sont absents dans le magasinage en direct. Le marchand électronique avec lequel vous transigez peut se trouver dans une autre ville, une autre province ou sur un autre continent. On ne peut pas se promener dans le magasin et se faire une impression de l'endroit, de ses produits ou de son personnel.

Il s'agit là d'un moyen incomparable d'échanger de l'information. Vous pouvez utiliser l'Internet pour obtenir des détails supplémentaires qui aident à prendre de meilleures décisions d'achats. Il faut faire en sorte d'apprendre à mieux connaître les points importants suivants. Vous serez mieux préparé à vous protéger quand vous achèterez en direct.

Sachez avec qui vous transigez

Les marchands en direct fiables afficheront une information abondante sur eux-mêmes, sur l'endroit où ils se trouvent, leurs numéros de téléphone et de télécopieur et des détails tels que :

- des liens vers des évaluations objectives de leurs produits et services, par exemple des critiques de leurs produits dans des périodiques;
- l'appartenance à des organismes visant à garantir le respect de normes, comme des associations industrielles ou le Bureau d'éthique commerciale;
- des certificats ou sceaux de qualité;
- d'autres façons d'acheter les produits ou services indiqués sur le site Web (par téléphone, en magasin ou par catalogue, par exemple).

Si vous transigez avec des fournisseurs internationaux, le risque est plus élevé. Des lois et des normes différentes s'appliquent. De plus, il pourrait être difficile d'obtenir que les autorités locales agissent à la suite d'une plainte que vous déposeriez si vous jugez qu'un fournisseur a été injuste envers vous.

Vous pourriez vouloir commencer à magasiner en achetant un article peu coûteux. Si vous n'êtes pas satisfait du produit ou du service, magasinez ailleurs.

Sachez exactement ce que vous achetez

Il n'est pas possible de manipuler l'article ou de voir la personne qui vous offre un service quand vous achetez en direct. Le fournisseur doit donner suffisamment de renseignements pour que vous puissiez adéquatement évaluer ce que vous achetez, y compris des détails comme la taille, la couleur, le poids et la texture du produit.

Sachez ce à quoi vous vous engagez

Chaque fois que vous achetez quelque chose en direct, vous concluez un contrat avec le fournisseur. Tout fournisseur fiable décrira les clauses de ce contrat sur son site Web. Lisez-les et conservez-en une copie à titre de référence. Insistez sur ce qui suit :

- une information détaillée et assez complète pour que vous compreniez les conditions de la vente;
- une description des efforts que fait l'entreprise pour vous garantir une connexion de sécurité afin de protéger votre numéro de carte de crédit et les autres renseignements financiers (l'utilisation d'un serveur protégé, par exemple, est indiquée par https:// dans l'adresse) et de protéger votre vie privée;
- une explication sur la façon dont l'entreprise traite les plaintes et les retours de marchandise.

Attention aux cas suivants :

- une entreprise qui n'indique pas les modalités et conditions sur son site;
- des modalités et conditions offertes qui sont si complexes et détaillées que vous n'avez pas le courage de les lire ou qui sont difficiles à comprendre.

Sachez combien vous payez

Le prix final des articles achetés en direct est souvent très différent du prix indiqué. Tout site Web d'un fournisseur fiable calculera les frais d'expédition et de manutention pour vous avant que vous ne preniez la décision finale d'acheter un article.

Devises étrangères : Faites le calcul et sachez ce que représente le prix en dollars canadiens. La majorité des gens se font une idée optimiste de la valeur relative des devises et cela finit par leur coûter plus cher que ce qu'ils croyaient.

TPS et douanes : L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) calculera et ajoutera la TPS ou TVH au coût de la plupart des articles achetés à l'étranger. L'agence vous demandera aussi des droits d'inspection pour ce faire. Ces droits peuvent représenter un montant plus élevé que la TPS ou TVH sur les petits achats comme les livres et disques compacts.

Sachez quels renseignements vous donnez au fournisseur et pourquoi

Ne transigez jamais avec des fournisseurs qui n'affichent pas une politique de protection des renseignements personnels selon laquelle ils s'engagent à respecter votre vie privée.

Pour de nombreux fournisseurs sur l'Internet, vos renseignements personnels sont aussi importants que l'argent que vous versez pour un produit ou service. Faites en sorte de savoir pourquoi ils demandent des renseignements et ce qu'ils ont l'intention d'en faire.

Magasinage en direct pour les enfants et les adolescents

Les mêmes règles s'appliquent quand les enfants magasinent en ligne, mais de façon encore plus rigide. Il est facile de berner les enfants et les adolescents à propos d'un article qui s'avère plus petit ou moins amusant qu'il le semblait en ligne, ou dont la qualité n'est pas acceptable. Souvent, les enfants ou les adolescents ne comprennent pas le coût réel de certains achats. Ils pourraient aussi donner des renseignements personnels sans comprendre les conséquences. Enseignez-leur à être conscients des risques et montrez-leur comment se protéger quand ils achètent en ligne.

Voici des liens vers d'autres excellents sites Web qui pourront vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser l'Internet :

- Réseau éducation-médias : **www.media-awareness.ca/fre**
- Association canadienne du marketing : **www.the-cma.org/french/consumer/childtips.cfm**
- Normes canadiennes de la publicité : **www.adstandards.com/fr/standards/adstandards.asp**

Sécurité des systèmes de paiement

Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, vérifiez si le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des navigateurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icône, souvent un cadenas ou une clé affiché au bas de l'écran. Le cadenas doit être en position fermée et la clé ne doit pas être brisée;
- l'adresse du site Web commence par **https://** - le « s » indique que le site est sécuritaire.

Attention

Aux ventes aux enchères en ligne

- Les ventes aux enchères en ligne peuvent être risquées. Vérifiez qui vend l'article. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.

- Quand vous achetez d'un particulier, les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site où se déroulent les encans. Les meilleurs tiennent un registre de la satisfaction des clients et doivent aussi avoir des méthodes de règlement des différends.

Aux achats à l'étranger

- N'oubliez pas que les achats à l'étranger comportent plus de risques. Quand vous calculez le prix, ajoutez les coûts de manutention et d'expédition, les taxes, les droits et la conversion des devises. Renseignez-vous au sujet des garanties. Vérifiez si les produits répondent aux normes canadiennes.

Signes précurseurs de risque

Il y a certaines pratiques auxquelles un fournisseur fiable ne se livrera jamais, entre autres :

- Demander des renseignements sur la carte de crédit avant que la vente ne soit conclue. Méfiez-vous particulièrement de quiconque demande votre numéro de carte de crédit comme condition d'entrée sur un site.
- Toute tentative de vous faire prendre une décision précipitée. Des indications que la quantité d'un article est limitée ou que les prix augmenteront si vous n'agissez pas immédiatement sont d'excellents exemples de ces tactiques. Les articles produits en série, par exemple, devraient être disponibles quelle que soit la quantité voulue.
- Les offres non demandées reçues par courriel. Il se peut que quelques personnes honnêtes agissent ainsi, mais la vaste majorité des offres non demandées n'ont que peu de valeur et bon nombre d'entre elles sont carrément frauduleuses. De plus, des courriels non sollicités peuvent contenir des virus informatiques. La meilleure pratique consiste à supprimer sans les lire les offres non demandées reçues par courriel. Ne répondez pas à ces messages, même pour faire rayer votre nom de la liste d'envois.
- Les offres qui semblent trop belles pour être vraies. Elles le sont généralement. Méfiez-vous des offres permettant de s'enrichir rapidement, des vacances gratuites ou des offres d'emplois faramineuses.
- Les fournisseurs qui essaient de vous faire mériter le droit de transiger avec eux. Personne ne devrait vous demander de vous engager à acheter avant que vous ne preniez votre décision ou que vous n'entriez dans un site.
- Les sites qui semblent s'emparer de votre ordinateur. Méfiez-vous particulièrement des fournisseurs qui utilisent des « pièges à navigateur » qui sont conçus pour vous empêcher de sortir d'un site. Un « piège à navigateur » pourrait, par exemple, inhiber le bouton « Précédent » de votre navigateur ou éliminer toutes les options des sites visités récemment. D'autres pièges ouvrent une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une. Ne transigez pas avec quiconque utilise de telles tactiques et n'achetez jamais tout simplement pour sortir du piège.

Si vous tombez dans un de ces pièges, arrêtez-vous un moment, détendez-vous et essayez de comprendre comment en sortir. Habituellement, il suffit de taper l'adresse d'un site que vous connaissez bien dans la fenêtre « Aller à » de votre navigateur et d'appuyer sur la touche « Retour », ce qui vous permettra d'en sortir.

Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation de votre province ou territoire puisque certaines juridictions ont des lois qui pourraient protéger les consommateurs qui font des achats en ligne.

Pour obtenir plus de renseignements sur le magasinage en ligne, consultez le site Web Carrefour des consommateurs à **www.consommateur.ic.gc.ca**.

Vous pouvez aussi consulter le *Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs* dans le commerce électronique à **www.cmcweb.ca/commerceelectronique**.

Depuis janvier 2004, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* est en vigueur. Visitez le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à **www.privcom.gc.ca** pour obtenir des renseignements sur vos droits en vertu de cette *loi*.

Contrats

La loi sur les contrats est un sujet très complexe et peut dérouter autant les consommateurs que les marchands. Un contrat est une convention écrite ou verbale entre plusieurs parties et exécutoire au sens de la loi. Lisez toujours un contrat avec soin et ne l'acceptez pas si vous n'êtes pas certain de le comprendre en entier. Si possible, demandez à votre avocat ou à une personne de confiance d'examiner tout ce que vous devez signer. En règle générale, un contrat est conclu si les conditions suivantes s'appliquent :

- ➜ les parties ont l'intention de conclure un contrat;
- ➜ il y a une offre et elle est acceptée;
- ➜ les parties reçoivent quelque chose (p. ex. l'entreprise reçoit de l'argent et vous recevez un service) en retour de leur promesse.

Un contrat peut prendre plusieurs formes, comme une entente orale, écrite ou conventionnelle. Toutes sont également valides. Faire annuler un contrat n'est pas facile, mais c'est possible. Ainsi, les deux parties peuvent s'entendre pour annuler le contrat. Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique pour les contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant.

Selon votre province ou territoire, vous pourriez être admissible à une période de réflexion dont la durée peut varier. Une période de réflexion est définie comme étant une durée précise au cours de laquelle vous pouvez revenir sur votre décision. En tant que consommateur, vous avez le droit d'annuler un contrat durant cette période. Informez-vous auprès de l'organisme de protection des consommateurs de votre province ou territoire au sujet de cette période de réflexion, si elle s'applique dans votre juridiction, combien de jours elle comporte et à quels services elle s'applique.

À moins que l'autre partie n'y consente, les consommateurs ne doivent pas tenter d'annuler un contrat sans conseils juridiques. Une tentative d'annulation de contrat peut échouer et entraîner davantage de frais que le contrat original.

Se reporter à la section du guide sur la fraude.

Contrats spéciaux

Agences de rencontre

Quand vous vous adressez à une agence de rencontre, vérifiez :

- ➜ la distance du lieu de provenance des gens que vous rencontrez;
- ➜ si les gens que vous rencontrez sont membres de l'agence;
- ➜ s'il vous est possible de consulter le profil, la vidéo ou la photo de la personne que vous êtes censé rencontrer avant que votre numéro de téléphone lui soit transmis ou qu'un rendez-vous soit pris;
- ➜ la clarté des renseignements à votre dossier, par exemple, attentes, intérêts, exigences, sujets de refus;
- ➜ la durée du contrat et le nombre de rencontres promises;
- ➜ le montant d'éventuels frais supplémentaires pour prolonger ou renouveler l'abonnement;
- ➜ les frais supplémentaires liés aux activités de l'agence (fêtes, pique-niques, voyages, etc.);
- ➜ ce que l'agence vous promet au tarif de base (il peut y avoir peu de rapport entre le coût et l'efficacité de l'agence, donc méfiez-vous des agences qui demandent un montant très élevé;)
- ➜ si les garanties sont toutes indiquées par écrit;
- ➜ les chiffres relatifs au succès et le temps moyen nécessaire pour trouver un conjoint, si l'agence vous promet de trouver un conjoint;
- ➜ la politique d'annulation; informez-vous de vos droits auprès de l'organisme de protection du consommateur pour déposer une plainte.

Centres de conditionnement physique

Quand vous envisagez de devenir membre d'un centre de conditionnement physique, méfiez-vous :

- ➜ des centres qui ne sont pas encore ouverts -- ils n'ouvriront peut-être jamais;
- ➜ des annonces promettant un abonnement à bas prix -- plusieurs centres vous font signer plus tard des contrats coûteux à long terme;
- ➜ des promesses de possibilité d'annulation en tout temps -- consultez le contrat écrit pour connaître les conditions d'inscription et toutes autres promesses;
- ➜ des petits caractères -- plusieurs contrats à bas prix restreignent énormément les heures d'utilisation et les services;
- ➜ des contrats à long terme -- plusieurs consommateurs cessent de fréquenter le centre après quelques mois;
- ➜ des frais incroyablement bas sans cotisation mensuelle.

Avant de signer :

- ➜ consultez votre médecin (vous devriez le faire avant d'entreprendre un programme d'exercices);
- ➜ visitez le centre aux heures auxquelles vous l'utiliserez;
- ➜ assurez-vous que l'équipement et les services promis sont réellement offerts;
- ➜ parlez aux membres actuels au sujet de leur degré de satisfaction du centre;
- ➜ visitez plusieurs centres;
- ➜ évaluez votre attitude quant à un programme à long terme -- les bonnes intentions disparaissent souvent devant l'effort exigé;
- ➜ lisez le contrat attentivement : impose-t-on des intérêts sur un plan de paiement? Les promesses sont-elles toutes indiquées par écrit?
- ➜ consultez le bureau de la consommation de votre province ou territoire afin de connaître les lois en vigueur là où vous habitez et vos droits concernant l'annulation d'un contrat.

Multipropriétés et terrains de camping

- ➜ Les promoteurs de multipropriétés et de terrains de camping peuvent vous attirer avec toutes sortes de primes ou de cadeaux gratuits. Ces primes dites gratuites servent parfois « d'appâts » pour vous faire parcourir des kilomètres de distance dans le seul but d'assister à une interminable séance de baratin publicitaire où l'on vous force à acheter pour obtenir votre prime.
- ➜ Ne vous laissez pas tenter. Réfléchissez d'abord au temps que vous allez passer à cet endroit et s'il est vraiment celui où vous aimeriez prendre vos vacances ou passer vos temps libres. N'achetez pas dans le seul but de faire un bon investissement. Au contraire, la propriété pourrait être difficile, voire presque impossible à revendre.
- ➜ Posez des questions au sujet des frais supplémentaires, comme les frais de crédit, les frais annuels et les frais d'entretien. De tels frais peuvent augmenter d'année en année.
- ➜ Comparez toutes vos dépenses annuelles à ce qu'il vous en coûterait annuellement pour séjourner dans les hôtels ou prendre des vacances.
- ➜ Demandez-vous si la multipropriété sera disponible lorsque vous allez prendre vos vacances, si votre adhésion vous donne la possibilité de séjourner dans d'autres multipropriétés ou terrains de camping.
- ➜ Parlez à des gens qui ont déjà fait affaire avec cette entreprise. Informez-vous sur les services, la disponibilité, l'entretien et la possibilité de séjourner ailleurs.
- ➜ Obtenez un contrat écrit et assurez-vous que les promesses verbales y sont incluses. Demandez à un avocat indépendant de lire le contrat ou le document et assurez-vous qu'il n'y a pas d'espaces vides sur les documents que vous signez.
- ➜ Assurez-vous que tout droit d'annulation est stipulé dans votre contrat avant de le signer.
- ➜ Vérifiez auprès du Bureau d'éthique commerciale si des plaintes ont déjà été déposées contre l'entreprise, le promoteur ou la société de gestion.
- ➜ Vérifiez si la propriété respecte les règlements de l'endroit.

Déménagement

Pour vous aider à trouver un déménageur fiable, consultez la « Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement », qui est disponible à www.consommateur.ic.gc.ca/demenagement.

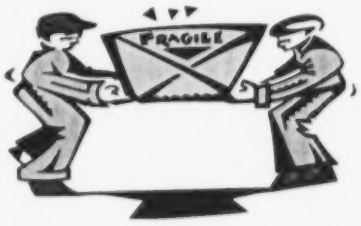
Certains renseignements inclus dans la « liste de vérification » sont résumés ci-dessous :

- ➜ Demandez conseil à des membres de votre famille, des amis ou au Bureau d'éthique commerciale. Vous vous assurerez ainsi les services de déménageurs expérimentés disposant de références solides.
- ➜ Assurez-vous de connaître tous les renseignements essentiels avant de signer un contrat. L'entreprise de déménagement a-t-elle les autorisations nécessaires, dispose-t-elle d'un équipement adéquat, offre-t-elle le service de déballage et d'entreposage, s'acquittera-t-elle du règlement des réclamations et l'endroit où elle entreposera vos biens est-il approprié et sécuritaire? Vous devez savoir exactement ce pour quoi vous payez.
- ➜ Donnez le plus de renseignements possibles à l'entreprise de déménagement et demandez une estimation des coûts par écrit. Le déménageur connaîtra ainsi les objets particuliers et les obstacles qui peuvent avoir une incidence sur l'estimation des coûts. Méfiez-vous d'une estimation qui vous semble trop basse.
- ➜ Achetez une assurance-déménagement. Votre assurance-habitation protège peut-être une partie ou la totalité du déménagement; dans le cas contraire, une protection offrant la valeur de remplacement serait de mise. Cette solution est peut-être plus onéreuse, mais elle offre une meilleure protection. Si votre déménageur fournit une assurance, renseignez-vous au sujet de ses limites.

Le jour du déménagement, assurez-vous de procéder aux étapes suivantes :

- ➜ Vérifiez que tout est emballé : ne soyez pas pris de court en emballant au dernier moment.
- ➜ Assurez-vous que l'endroit où vous déménagez est prêt à vous accueillir : réservez un ascenseur ou un stationnement.
- ➜ Procédez à un inventaire et surveillez le chargement et le déchargement. Si quelque chose ne va pas, présentez rapidement une réclamation ou vous pourriez ne plus pouvoir le faire par la suite.
- ➜ Transportez vos objets de valeur avec vous : mieux vaut ne pas tenter votre chance avec les déménageurs.

Il est souvent préférable de consulter plusieurs entreprises de déménagement, car nombre d'entre elles proposent des prix et des services différents. En consultant plusieurs entreprises, vous obtiendrez le service qui vous convient.



Entretien des vêtements et textiles

L'Office des normes générales du Canada (ONGC) a élaboré une nouvelle norme qui présente de nouveaux symboles améliorés de l'industrie pour vous aider à nettoyer et laver vos vêtements en toute sécurité. Pour conserver longtemps la belle apparence de nos vêtements, il est essentiel de suivre les instructions d'entretien suggérées pour prévenir le rétrécissement, le transfert des colorants, la décoloration ou encore le dépôt de peluche inesthétique sur le reste de la brassée de lavage. Le Guide des nouveaux symboles pour l'entretien des vêtements et textiles est disponible en ligne à www.consommateur.ic.gc.ca/textile.

Fraude

Soyez conscient des signes de fraude les plus courants. Ignorez par exemple les offres qui semblent trop belles pour être vraies, car c'est habituellement le cas. Débarrassez-vous du courrier ou raccrochez le téléphone lorsque vous lisez ou entendez :

- ➔ Signez maintenant ou le prix va augmenter.
- ➔ Vous avez été spécialement choisi...
- ➔ Vous avez gagné et devez payer des frais pour réclamer votre prix...
- ➔ Tout ce dont nous avons besoin, c'est votre numéro de carte de crédit (ou de compte de banque) à des fins d'identification seulement.
- ➔ Vous ne payez que les frais postaux, de manutention, les taxes...
- ➔ Faites de l'argent pendant vos temps libres, revenu garanti...
- ➔ Vous devez absolument nous acheter des revues (ou un purificateur d'eau, un forfait de vacances, des articles de bureau), car vous pourrez obtenir 15 crédits supplémentaires...
- ➔ J'ai justement des restes du matériel de pavage provenant d'un chantier près de chez vous...
- ➔ Soyez votre propre patron! Ne travaillez plus jamais pour quelqu'un d'autre. Envoyez-nous seulement 50 $ pour le matériel et...
- ➔ Une voiture neuve! Un voyage à Hawaï! 2 500 $ en argent comptant! Tout cela absolument gratuit pour vous! Jetez un coup d'œil sur nos...
- ➔ Votre numéro de réclamation spécial vous donne la chance de participer à notre concours.
- ➔ Nous sommes dans votre quartier et avons des cartouches pour votre photocopieur à un prix réduit.

Rappelez-vous que les consommateurs avertis prennent toujours connaissance du prix total et qu'ils se renseignent toujours au sujet de l'entreprise et du produit avant d'acheter.

Méfiez-vous des télévendeurs qui :

- ➔ veulent envoyer un service de messagerie chercher votre argent;
- ➔ vous demandent d'envoyer de l'argent par voie électronique;
- ➔ veulent retirer directement l'argent de votre compte chèques;
- ➔ veulent vous offrir un prix, mais vous réclament des frais de manutention et d'expédition;
- ➔ vous demandent votre numéro de carte de crédit, de compte chèques ou de compte d'épargne, votre numéro d'assurance sociale ou tout autre renseignement personnel;
- ➔ vous demandent de payer à l'avance, particulièrement pour une inscription à une agence de placement, un rétablissement de crédit, un prêt ou une carte de crédit (les lois albertaines et ontariennes interdisent à un prêteur de demander de l'argent avant que le prêt n'ait été accordé);
- ➔ vous invitent à vous joindre à un système de vente pyramidale ou de commercialisation à paliers multiples.

Tous ces moyens visent à vous soutirer de l'argent. Pour signaler des appels de télémarketing frauduleux, communiquez avec PhoneBusters au 1-888-495-8501 ou visitez son site Web : www.phonebusters.com. PhoneBusters est le centre national de signalement des appels de télémarketing frauduleux; il est exploité par la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et appuyé par l'industrie et les partenaires gouvernementaux. Vous pouvez vous renseigner sur les escroqueries et la façon de les contrer à l'adresse www.rcmp.ca/scams/index_f.htm. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Risquez-vous d'être victime de fraude? Visitez *Dossiers : Fraude* à www.consommateur.ic.gc.ca et répondez au *Questionnaire sur la fraude*.

Fraudes concernant les paiements à l'avance

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, des rétablissements de crédit, une consolidation de dette ou autres allégations du genre. Bon nombre de ces annonces ne sont qu'un prétexte pour vous faire payer d'avance un service parfois inexistant. (Reportez-vous aussi aux sections du présent guide traitant des contrats, du commerce électronique, des commandes postales, de la publicité trompeuse et de la vente pyramidale et de la commercialisation à paliers multiples dans lesquelles vous trouverez d'autres exemples de fraude possible.)

- ➜ Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre en composant un numéro 1-900. Des frais considérablement élevés et différents peuvent vous être imposés pour des appels faits aux numéros 1-900.
- ➜ Évitez de donner tout renseignement personnel, comme votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de carte de crédit et votre numéro de compte de banque. Des entreprises frauduleuses peuvent se servir de tels renseignements pour porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou retirer de l'argent de votre compte de banque à votre insu.
- ➜ Avant de payer quoi que ce soit, demandez à l'entreprise de vous faire parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de remboursement et d'annulation du service.
- ➜ Demandez depuis combien de temps l'entreprise est en activité et si elle détient un permis d'exploitation. Relisez votre contrat attentivement. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez à un avocat ou à une personne de confiance d'y jeter un coup d'œil avant d'y apposer votre signature.
- ➜ Renseignez-vous auprès du bureau de la consommation et / ou du bureau d'éthique commerciale de votre province ou territoire au sujet des lois qui régissent ces activités.
- ➜ Si vous croyez être victime de publicité trompeuse, communiquez avec la police de votre localité et l'organisme de protection du consommateur.

La fraude en ligne

Les transactions en ligne sont de plus en plus populaires : les maîtres de la fraude peuvent donc plus aisément vous soutirer de l'argent. Les ventes aux enchères frauduleuses, les faux investissements, les pourriels et les transactions douteuses sont autant de méthodes auxquelles les fraudeurs ont souvent recours. Voici quelques conseils qui peuvent vous éviter d'en être victime.

- ➜ N'achetez rien qui soit annoncé dans un pourriel (courriel non sollicité).
- ➜ N'achetez que sur des sites de ventes aux enchères dignes de confiance et chez des vendeurs disposant de références solides.
- ➜ Ne transigez pas avec des utilisateurs anonymes : ils ont probablement des motifs de vouloir vous cacher leur identité.
- ➜ Conservez un exemplaire de tous les documents relatifs à la transaction.
- ➜ Renseignez-vous au sujet de la politique en matière de confidentialité et des dispositifs de sécurité du site.
- ➜ Vous devez savoir la date à laquelle le produit ou service doit être livré.

Pour signaler un cas de cyberfraude, communiquez avec PhoneBusters au 1-888-495-8501. PhoneBusters est le centre d'appels national de lutte contre le télémarketing trompeur exploité par la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et appuyé par l'industrie et les partenaires gouvernementaux. Vous pouvez également obtenir des renseignements sur les fraudes contre les consommateurs ainsi que des conseils sur la façon de réagir en cas de fraude à www.rcmp.ca/scams/index_f.htm.

La fraude relative aux cartes de débit

Pour éviter d'être victime d'une fraude relative aux cartes de débit, adoptez les habitudes suivantes :

- Ne divulguez votre numéro d'identification personnel (NIP) à personne, que ce soit à des amis, à des proches ou à des employés d'institutions financières ou d'organismes d'application de la loi.
- Conservez votre carte de débit dans un endroit sûr et ne la prêtez à personne. Si vous croyez que quelqu'un connaît votre NIP, changez-le immédiatement ou appelez votre institution financière pour faire annuler votre carte.
- Cachez le clavier avec votre main afin de protéger votre NIP.
- Mémorisez votre NIP et évitez de le noter. Si toutefois vous devez le faire, assurez-vous de le camoufler adéquatement, par exemple, en modifiant l'ordre des numéros, en substituant des numéros ou des symboles aux numéros habituels, en le conservant au milieu de divers renseignements et en le rangeant séparément de votre carte de débit.
- Lorsque vous choisissez votre NIP, n'employez pas des renseignements qui viennent facilement à l'esprit. Il est effectivement risqué d'utiliser votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale.
- Dans le cas de cartes perdues, volées ou retenues par un guichet, ou de transactions non autorisées, avisez immédiatement votre institution financière.
- Si vous avez effectué des achats qui n'apparaissent pas sur votre relevé mensuel, changez immédiatement votre NIP et communiquez avec votre institution financière. En effet, un faux guichet pourrait avoir volé les renseignements contenus sur votre carte.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de vous protéger contre la fraude par carte de débit, visitez le site Web du Carrefour des consommateurs à l'adresse suivante : **www.consommateur.ic.gc.ca/debitfraude**.

Funérailles

La plupart des gens évitent de penser aux funérailles jusqu'au moment où ils sont confrontés au décès d'une personne chère. Si vous attendez jusqu'à ce moment de stress et de douleur, il vous sera peut-être difficile de prendre les bonnes décisions. En Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique, les services funéraires sont régis par le bureau de la consommation de la province. En Ontario, le Conseil des services funéraires régit les services funéraires. À Terre-Neuve et Labrador, des lois s'appliquent aux funérailles prépayées.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Quel type de cercueil?

Le prix d'un cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funéraire moyen. Les prix varient de 135 $ pour un cercueil en contreplaqué à plusieurs milliers de dollars pour un cercueil recouvert de tissu, en métal ou en bois franc. Des magasins de cercueils à rabais ont ouvert leurs portes dans certaines villes du Canada et certaines entreprises régionales construisent et vendent des cercueils. Consultez votre entrepreneur de pompes funèbres pour déterminer les avantages et les désavantages de tels magasins.

Vous devrez peut-être demander à voir des cercueils moins chers, car il arrive souvent qu'ils ne soient pas en montre. Il est habituellement possible d'acheter un cercueil en contreplaqué sur demande. Dans certaines régions, vous pouvez économiser en louant une coque de cercueil décorative pour les funérailles et le trajet vers le cimetière. La coque est ensuite enlevée du cercueil et rendue au salon funéraire, qui la réutilisera. On peut également opter pour un cercueil de fabrication artisanale.

Les gens s'endettent parfois lourdement lorsqu'ils choisissent un cercueil puisqu'ils veulent faire de leur mieux pour le défunt. Toutefois, pensez-y bien avant de dépasser votre budget prévu ou de dépenser plus que ce que vous pouvez vous permettre. Demandez à une personne de confiance ou à un membre de votre famille de vous accompagner lorsque vous choisirez le cercueil. Et n'oubliez pas qu'un cercueil n'est pas nécessaire si le corps est incinéré (cependant, un contenant doit être fourni).

L'embaumement : un luxe ou une nécessité?

L'embaumement consiste à remplacer le sang par un fluide chimique afin de préserver temporairement le corps. On le fait généralement pour des raisons esthétiques et hygiéniques, lorsque le corps est exposé dans un cercueil ouvert. Dans la plupart des cas, l'embaumement n'est pas requis par la loi.

Pensez aux avantages de l'embaumement et aux souhaits du défunt et du plus proche parent. Si vous décidez de ne pas faire embaumer le corps, avisez le salon funéraire immédiatement. Le plus souvent, à l'exception de l'Ontario, à moins que vous ne donniez des instructions contraires, les salons funéraires mettent habituellement cette procédure à exécution et vous en imputent les frais.

Enterrement ou incinération?

L'enterrement est la mesure traditionnelle prise à l'égard du corps. L'incinération est toutefois de mieux en mieux acceptée. Cette méthode présente des avantages pratiques en ces temps d'expansion urbaine. L'incinération coûte souvent moins cher que l'enterrement et vous évite de dépenser pour une concession dans un cimetière.

Enterrement

Les corps doivent être enterrés dans des cimetières approuvés. Il y a deux façons de procéder. La première est l'inhumation traditionnelle en terre, qui consiste à placer le corps dans un cercueil et à descendre celui-ci dans la terre. Le deuxième type d'enterrement est relativement peu courant. Il consiste à placer le corps et le cercueil de manière permanente dans un mausolée, ou tombeau, au-dessus du sol ou juste en-dessous.

Les coûts de cimetière varient énormément. Avant de prendre les dispositions d'achat d'une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais.

Incinération

Avant d'obtenir la permission de faire incinérer le corps, un médecin légiste doit l'examiner et le médecin traitant doit signer un certificat médical de décès.

Les salons funéraires et les crématoriums exigent le plus souvent que le corps soit enfermé dans un contenant combustible, de construction rigide et muni de poignées. Vous pouvez fournir votre propre contenant artisanal.

Après l'incinération, il reste habituellement de deux à trois kilogrammes d'os pulvérisés et de cendres. Ces matières sont pures et ne présentent aucun risque pour la santé. Vous êtes libre de prendre soin des cendres si vous le désirez. La plupart des crématoriums et des salons funéraires offriront un entreposage temporaire jusqu'à ce que vous décidiez de ce qui doit être fait des cendres. Si vous le voulez, le crématorium peut disposer des cendres ou les faire parvenir, dans un récipient, au plus proche parent.

Les services relatifs aux cendres offerts par les cimetières varient. Certains ont un jardin d'urnes, d'autres un columbarium, c'est-à-dire une structure hors terre où les urnes sont entreposées. Vous pouvez également disperser ou enterrer les cendres à la concession familiale.

Funérailles conventionnelles

Des funérailles conventionnelles consistent en un service dans une église ou une chapelle funéraire, où le corps est présent, suivi de l'enterrement. Les éléments suivants sont habituellement compris :

- ➔ transport du corps au salon funéraire;
- ➔ utilisation des installations du salon funéraire;
- ➔ embaumement et maquillage;
- ➔ prix du cercueil;
- ➔ utilisation d'un corbillard pour le transport au cimetière ou au crématorium;
- ➔ dispositions relatives au service religieux;
- ➔ enregistrement du décès et obtention du permis d'inhumer;
- ➔ préparation de l'avis de décès pour le journal.

Service commémoratif

Un service commémoratif a habituellement lieu en l'absence du corps. Le corps peut, par exemple, avoir été directement enterré, incinéré ou donné à des fins de recherche médicale.

Le service commémoratif a le plus souvent lieu dans les quelques jours ou semaines suivant le décès. Le service commémoratif, tout comme le service funèbre, peut être important ou modeste, et il peut se dérouler dans une église, une chapelle de salon funéraire, un hôtel, un club privé ou la maison familiale. Les arrangements sont habituellement simples. L'embaumement, l'exposition du corps et d'autres services liés aux funérailles conventionnelles sont éliminés, ce qui réduit les coûts.

Préarrangements funéraires

Lorsque vous songez à des préarrangements, posez-vous les questions suivantes :

- Le salon funéraire a-t-il une bonne réputation? Demandez des recommandations à des amis. Demandez-vous si le salon funéraire sera vraisemblablement en affaires encore plusieurs années.
- Des intérêts seront-ils payés sur l'argent investi dans vos préarrangements funéraires? Le cas échéant, comparez les taux de divers salons funéraires. Qui recevra ces intérêts? Vous, votre succession ou le salon funéraire?
- Si vous payez par versements, y aura-t-il des frais supplémentaires pour les paiements en retard?
- Les biens et services qui vous seront fournis sont-ils tous décrits en détail dans le contrat?
- Le plan correspond-il à vos croyances religieuses? Le service pourra-t-il avoir lieu dans votre propre église, ou devra-t-il se dérouler dans la chapelle funéraire?
- Y a-t-il des dispositions permettant de couvrir les coûts accrus des préarrangements en raison de l'inflation?

Achat d'une concession dans un cimetière

Vous pouvez aussi acheter une concession et une stèle funéraire à l'avance. Avant de signer un contrat, obtenez les réponses aux questions suivantes.

- Qu'arrivera-t-il si vous déménagez ou changez d'idée pour une raison ou une autre? Pourrez-vous vendre la concession ou faire un transfert de propriété?
- Comment le paiement sera-t-il effectué?
- Quelles pénalités s'appliqueraient si vous ne faisiez pas vos paiements?

Don d'un corps ou d'organes

La science médicale utilise à bon escient les tissus et les organes donnés pour la recherche, l'enseignement et les greffes. On peut donner le corps en entier ou seulement certaines parties. Il est plutôt facile de faire un tel don. Vous n'avez qu'à écrire vos instructions sur une feuille de papier et à la signer.

Assurez-vous de faire part de vos volontés à votre plus proche parent. Porter une carte de donneur dans son portefeuille est aussi une bonne idée. De plus, certains permis de conduire sont accompagnés d'une carte de donneur universelle, qui doit être remplie et signée pour que vos volontés soient respectées.

Obtenir de l'aide des sociétés de prévoyance funéraire

Les sociétés de prévoyance funéraire sont des organismes bénévoles sans but lucratif qui se consacrent à aider les gens à prendre par anticipation les dispositions pour des obsèques simples et dignes qui ne soient pas ruineuses. Elles favorisent le don du corps et des organes à des fins de recherche médicale.

La plupart des sociétés de prévoyance funéraire ont signé un contrat ou un accord juridique avec un ou plusieurs salons funéraires locaux afin qu'ils offrent des services à leurs membres. Ces services ne sont parfois pas offerts au public autrement, bien que les consommateurs puissent les demander. Les sociétés de prévoyance funéraire qui ne peuvent obtenir un tel accord de la part des salons funéraires offriront leurs conseils aux personnes qui veulent planifier des préarrangements funéraires. Les membres reçoivent un formulaire sur lequel ils indiquent les arrangements qu'ils désirent. La société et / ou le salon funéraire qui coopère avec elle en conservent une copie. Ainsi, si vous deviez déménager, votre fichier de membre serait transféré à la société de prévoyance funéraire locale.

Garanties

La plupart des contrats contiennent des garanties précises qui protègent les consommateurs. Dans le cas contraire, la législation provinciale et territoriale stipule que des garanties implicites s'appliquent à tous les contrats de vente. Vous devriez toujours consulter la garantie de tout produit avant de l'acheter. Pour savoir si une garantie s'applique à votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec le bureau de la consommation de la province ou du territoire où le contrat a été passé.

Location-achat

La location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler coûteuse. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait coûté si vous aviez payé comptant ou en achetant à crédit au taux d'intérêt le plus élevé habituellement demandé dans une vente à tempérament.

Avant de signer un contrat de location-achat, posez-vous les questions suivantes :

- ➔ Est-ce un article dont j'ai absolument besoin immédiatement?
- ➔ Puis-je reporter l'achat jusqu'au moment où j'aurai économisé suffisamment d'argent pour payer comptant ou au moins faire un versement initial dans un programme de règlement par versements?
- ➔ Ai-je examiné toutes mes options de crédit, y compris un crédit de détail du marchand ou l'emprunt à une caisse populaire ou à une banque?
- ➔ Un article usagé acheté dans une vente de garage, par l'entremise des annonces classées ou dans un magasin d'articles usagés répondrait-il à mes besoins?

Si vous décidez que la location-achat est le meilleur choix pour vous, voici quelques questions à vous poser avant de signer un contrat.

- ➔ Quel est le coût total de l'article? Vous pouvez déterminer le coût total en multipliant le montant de chaque paiement par le nombre de paiements requis pour acheter l'article. Veillez à ajouter tous les frais supplémentaires, comme le financement, la manutention et les paiements libératoires à la fin du contrat.
- ➔ Est-ce que j'opte pour un article neuf ou usagé?
- ➔ Puis-je acheter l'article avant la fin de la période de location? Si oui, comment le prix sera-t-il calculé?
- ➔ Obtiendrai-je un crédit pour tous mes paiements si je décide d'acheter l'article?
- ➔ Y a-t-il des frais de réparation pendant la période de location? Aurai-je un article de remplacement pendant que l'article que j'ai loué n'est pas en ma possession?
- ➔ Qu'arrivera-t-il si je fais un paiement en retard? L'entreprise reprendra-t-elle possession de l'article? Vais-je payer une pénalité si je retourne l'article avant la fin du contrat?

Comparez divers marchands de location-achat. Vérifiez s'il existe des lois provinciales ou territoriales précises à ce sujet. Lisez le contrat attentivement, assurez-vous que vous en comprenez toutes les conditions et veillez à ce que toutes les promesses faites par le commerçant y soient écrites.

Rappelez-vous que vous devez savoir ce que vous payez. Comparez le prix comptant et les frais de financement d'un achat à tempérament au coût total d'une transaction de type location-achat.

Pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables

La plupart des provinces appliquent des lois qui protègent les consommateurs contre les pratiques inéquitables ou trompeuses. En général, une pratique inéquitable ou trompeuse est une déclaration qui a tendance à tromper le consommateur moyen. Si vous croyez que vous avez été trompé, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse.

Les consommateurs peuvent également s'adresser au Bureau d'éthique commerciale de leur localité ou au Bureau de la concurrence Canada (www.bc.-cb.gc.ca) ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (www.inspection.gc.ca).

Problèmes de propriétaires et de locataires

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada; ainsi divers ministères provinciaux et territoriaux appliquent la loi qui convient. Consultez les pages gouvernementales de votre annuaire téléphonique. S'il n'y a pas de référence précise pour les propriétaires et locataires, composez le numéro de téléphone général de votre gouvernement local pour obtenir un numéro.

Publicité trompeuse

Afin que les consommateurs se voient offrir des prix et des produits concurrentiels, la *Loi sur la concurrence* interdit un certain nombre de pratiques publicitaires. Les consommateurs peuvent porter plainte au gouvernement fédéral au sujet de n'importe quelle des pratiques suivantes, même s'ils n'ont pas l'intention d'acheter le produit.

- ➔ Publicité trompeuse : la description du produit ou du service est délibérément trompeuse pour convaincre le consommateur d'acheter.
- ➔ Étiquetage double (on demande le prix le plus élevé des deux) : un vendeur présente deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et facture au client le prix le plus élevé.
- ➔ Ventes pyramidales : des plans de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux pour obtenir de l'argent.
- ➔ Publicité-leurre : un vendeur peut attirer les consommateurs en annonçant un produit ou service à un prix réduit sans toutefois pouvoir offrir ce produit ou service en quantité suffisante dans le but de convaincre les consommateurs d'acheter un article plus cher.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence pour déposer une plainte ou, pour obtenir des renseignements supplémentaires, composez le 1-800-348-5358 ou envoyez un courriel à burconcurrence@bc-cb.gc.ca, ou visitez le site Web du Bureau, à www.bc-cb.gc.ca. Si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de la consommation ou de la protection des consommateurs de votre province ou territoire.

Les consommateurs qui effectuent un achat sont également protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères. (Veuillez vous reporter aux sections du présent guide portant sur les fraudes concernant les paiements à l'avance, la vie privée des consommateurs, les contrats, la fraude et la commercialisation à paliers multiples).

Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un organisme non gouvernemental, le Conseil des normes publicitaires. Cet organisme est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité et de médias, ainsi que de consommateurs. Il dissuade ses membres de faire de la publicité mensongère ou trompeuse au moyen de codes d'éthique.

Les normes canadiennes de la publicité
175, rue Bloor Est, Tour Sud
Bureau 1801
Toronto (Ontario) M4W 3R8
Tél. : (416) 961-6311
Téléc. : (416) 961-7904
Courriel : info@adstandards.com
Site Web : www.adstandards.com

Remboursement et échange

Même si aucune disposition juridique n'oblige les commerçants à accepter des retours d'articles à moins qu'ils ne soient défectueux, on considère généralement qu'une politique en faveur des remboursements et des échanges joue un rôle crucial dans le développement et le maintien de bonnes relations avec la clientèle. Avant d'acheter, renseignez-vous au sujet de la politique de remboursement et d'échange du magasin.

Rénovations domiciliaires

Avant de commencer, gardez à l'esprit qu'il n'y a rien de mieux qu'un projet de rénovation modeste et simple. Les rénovations exigent du temps et des efforts. Elles créent aussi beaucoup de désordre. Toutefois, plus vous planifiez et prenez des précautions à l'avance, plus vous avez de chances que les résultats vous donnent satisfaction.

- ➔ Évaluez vos propres compétences et le temps que vous pouvez consacrer au projet. Cela devrait vous aider à décider quelle sorte d'aide professionnelle vous devriez rechercher. Cette aide peut varier d'un architecte ou entrepreneur général, qui s'occupera du projet du début à la fin, à un seul ouvrier d'une entreprise de construction de la région.

- ➔ Dressez une liste complète et détaillée des rénovations que vous voulez effectuer. Si vous changez d'idée au beau milieu du projet, les coûts changeront aussi.
- ➔ Vérifiez auprès de votre service local d'inspection des bâtiments pour savoir quels permis sont nécessaires (cela n'incombe pas à l'entrepreneur, à moins que le contrat ne le stipule) et avec votre assureur pour discuter de tout besoin en assurances qui s'ajoutera au coût final.
- ➔ Dressez une liste des fournisseurs éventuels à rencontrer. Après avoir passé les deux premières étapes, demandez des conseils à des membres de votre famille, à des amis et à des voisins, ainsi qu'à des associations de gens d'affaires de votre région. Certains organismes professionnels, comme les associations d'architectes et de constructeurs, gardent une liste de fournisseurs spécialisés dans les travaux de rénovation. Communiquez avec le bureau d'éthique commerciale ou l'association de gens d'affaires de votre région pour voir si des plaintes ont déjà été déposées contre une entreprise que vous songez à engager.
- ➔ Téléphonez à au moins six spécialistes pour fixer au moins trois entrevues.

Les entrevues sont des conversations bilatérales. Le fournisseur devrait vous poser beaucoup de questions sur ce que vous voulez. Vous devriez être prêt à demander au fournisseur des renseignements sur des projets similaires dont il s'est occupé, quel sera le temps requis pour les travaux, si des sous-traitants participeront, quels seront les étapes du projet et les permis nécessaires. On ne devrait jamais vous donner une soumission pendant l'entrevue. Demandez au fournisseur de vous envoyer une estimation écrite de tous les coûts, y compris la main-d'œuvre et tous les frais supplémentaires.

Examinez avec soin toutes les soumissions. Elles devraient indiquer les grandes lignes du projet et fournir au moins une ventilation partielle des coûts.

Une fois que vous avez choisi votre fournisseur et que les détails du contrat vous donnent satisfaction, signez-le. Ne laissez jamais le fournisseur commencer les travaux avant d'avoir entièrement examiné, compris, accepté et signé le contrat.

Le contrat devrait inclure les renseignements suivants :

- ➔ le type et l'importance des travaux à effectuer;
- ➔ tous les frais supplémentaires;
- ➔ les personnes qui feront le travail (y compris une liste des sous-traitants et la partie responsable de leur paiement, ainsi que le moment du paiement);
- ➔ le coût total;
- ➔ les dates de début et de fin;
- ➔ la personne responsable du nettoyage subséquent;
- ➔ les nom et adresse du fournisseur, ainsi que vos nom et adresse.

Pour les projets de grande envergure, une liste des parties du travail à effectuer et de leurs dates d'achèvement devrait être jointe au contrat. Enfin, le contrat devrait comprendre un échéancier des paiements.

Faites des paiements minimaux et consultez la loi sur le privilège de construction de votre région. La loi peut exiger que vous reteniez un pourcentage du paiement jusqu'à la date prévue de

l'achèvement substantiel des travaux (la date à laquelle les travaux majeurs sont terminés). On vous demandera de signer un certificat de fin des travaux. Ne le signez pas tant que ceux-ci ne sont pas terminés à votre satisfaction. Si l'entrepreneur vous demande une avance, il se pourrait qu'il doive alors détenir un permis provincial. Renseignez-vous auprès du bureau de la protection des consommateurs de votre province ou territoire.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce qu'il faut faire lorsqu'on embauche un entrepreneur, consultez le site Web « Par écrit s.v.p. » à www.parecritsvp.com.

Vente à domicile de services de réparations domiciliaires

Il arrive parfois qu'un vendeur sonne à votre porte pour vous offrir un prix spécial pour une réfection de toiture ou de voie d'accès, ou encore pour une inspection d'appareil de chauffage, parce qu'il « est dans le coin ». Il insistera habituellement pour que vous signiez le contrat immédiatement afin de bénéficier du « prix spécial ».

Il s'agit d'une technique de vente à pression. Ne vous y laissez pas prendre. Si vous pensiez faire exécuter ces travaux de toute façon, demandez au vendeur des références dans la région. Obtenez également des soumissions d'autres fournisseurs.

Bien que la majorité des vendeurs soient honnêtes, certains ne le sont pas. Le vendeur pourra vous demander un dépôt et ne jamais revenir. Ou encore le travail accompli ne correspond pas à la norme. À moins que vous n'ayez des références personnelles, vous ne saurez pas ce que vous achetez vraiment jusqu'au moment où votre argent aura disparu (consultez la section sur les vendeurs itinérants). Quand vous signez un contrat à domicile, il se peut que l'entrepreneur doive détenir un permis et être couvert par une caution, et que vous ayez droit à une période de réflexion pendant laquelle vous pouvez annuler le contrat, peu importe la raison. Pour en savoir plus à ce sujet, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Le rétablissement de crédit

Vous avez peut-être vu ou entendu les annonces de certaines entreprises qui promettent d'« assainir » ou d'« effacer » votre mauvaise cote de crédit et de vous permettre de repartir de zéro. Ces entreprises imposent des frais élevés, qui atteignent souvent plusieurs centaines de dollars, mais elles ne tiennent pas leurs promesses.

Vérifiez votre dossier de crédit régulièrement afin de vous assurer que tout soit en bonne et due forme. Si vous y trouvez des erreurs que vous ne pouvez corriger, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire.

Si vous envisagez de faire appel à l'une de ces entreprises de rétablissement de crédit, rappelez-vous ce qui suit :

- ➔ Personne ne peut demander à une agence d'évaluation du crédit d'effacer des renseignements négatifs mais exacts avant l'expiration du délai prescrit par la loi.
- ➔ Il n'y a pas d' « échappatoire » ou de loi dont les entreprises de rétablissement de crédit peuvent tirer parti pour faire disparaître des renseignements exacts de votre dossier de crédit.
- ➔ Aucune de ces entreprises ne peut faire plus que ce que vous pouvez accomplir vous-même.
- ➔ Le seul moyen de « rétablir » votre mauvaise cote de crédit est d'adopter de bonnes pratiques de crédit pendant un certain temps.

Sécurité des produits

En sachant comment utiliser les produits correctement, en lisant les instructions et en connaissant les dangers, vous vous assurez de vivre dans un environnement sûr. Vous devriez également prêter attention aux rappels de produits dans les nouvelles et les revues de consommateurs.

- ➜ Lisez la documentation sur les gros appareils, outils et autres articles avant de les acheter. Les bibliothèques gardent de nombreuses revues de consommateurs, qui contiennent des renseignements détaillés sur les prix, les caractéristiques et la sécurité de produits variés.
- ➜ Apprenez à utiliser les outils et appareils électriques en toute sécurité. Par exemple, si vous ignorez ce qu'est un disjoncteur de fuite de terre, renseignez-vous pour le savoir. Lisez les instructions attentivement avant d'utiliser tout équipement.
- ➜ N'utilisez pas un appareil à des fins qui n'ont jamais été prévues par le fabricant.
- ➜ Assurez-vous que les jouets conviennent à l'âge des enfants. Un bâton de baseball conçu pour les enfants de dix ans peut se révéler une arme fatale entre les mains de votre bambin de trois ans.
- ➜ On recommande que les enfants portent toujours un casque lorsqu'ils sont à bicyclette. Certaines provinces l'exigent maintenant. Lorsque vous cherchez un casque, repérez les étiquettes ACNOR, ANSI ou SNELL pour vous assurer que vous achetez un casque sécuritaire.
- ➜ Les petits morceaux peuvent présenter un risque d'étouffement pour les enfants qui mettent des choses dans leur bouche. Faites attention aux ballons, aux balles, aux billes et aux jouets pour enfants plus âgés.
- ➜ Les articles pour bébés demandent une vigilance particulière. Les lits et les clôtures pour bébés ont énormément changé en raison des nouvelles règles de sécurité. La vente, la publicité et l'importation de marchettes sont maintenant interdites au Canada. N'achetez pas d'articles usagés pour bébés qui ne respectent pas les normes courantes.
- ➜ Les ventes-débarras et les bazars sont des endroits où de petits appareils, des outils électriques, des articles pour bébés et des jouets qui comportent des défauts compromettant la sécurité, qui contiennent de la peinture au plomb ou qui présentent d'autres risques passent aux mains de nouveaux propriétaires. Assurez-vous que ces types d'articles respectent les règles de sécurité courantes.
- ➜ Lisez les étiquettes. Certains produits peuvent se transformer en véritables poisons mortels lorsqu'ils sont mélangés à d'autres produits, rangés de façon inadéquate ou utilisés dans des endroits mal aérés.
- ➜ Gardez hors de la vue et de la portée des jeunes enfants tous les médicaments, produits de nettoyage, apprêts pour bois, fournitures artistiques et peintures toxiques. Conservez les restes de produits dans le récipient d'origine. Affichez le numéro du centre antipoison près de votre téléphone. Jetez les produits qui sont vieux ou périmés.
- ➜ Recherchez des emballages d'aliments et de médicaments inviolables.
- ➜ Méfiez-vous des carafes en cristal au plomb et de la vaisselle décorée de peinture ou de vernis au plomb. S'il ne vous est pas possible de vous assurer que ces articles ne contiennent pas de plomb, ne les achetez pas.

Télémarketing

Bien que de nombreuses entreprises honnêtes se servent du téléphone pour effectuer des ventes, un nombre croissant d'entreprises malhonnêtes font de même. Pour signaler les pratiques frauduleuses de télémarketing, communiquez avec le bureau de la consommation de votre province ou territoire ou le Bureau de la concurrence par téléphone au 1-800-348-5358, par courriel à l'adresse burconcurrence@bc-cb.gc.ca ou visitez son site Web à www.bc-cb.gc.ca. Vous pouvez aussi communiquer avec PhoneBusters au 1-888-495-8501. PhoneBusters est le centre national de signalement des appels de télémarketing frauduleux; il est exploité par la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et appuyé par l'industrie et les partenaires gouvernementaux. Vous pouvez en outre vous renseigner au sujet des escroqueries et de la façon de les contrer à l'adresse www.rcmp.ca/scams/index_f.htm.

Conseils pour un magasinage averti par téléphone

- Si l'on vous dit que vous avez gagné un prix, ne vous engagez pas à acheter quoi que ce soit ou à payer des frais supplémentaires pour recevoir votre prix.
- Conservez toujours en dossier le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise, les produits commandés, la date de votre achat, le montant que vous avez payé (y compris l'expédition et la manutention) et le mode de paiement.
- Prenez en note le délai de livraison promis.
- Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison si vous avez accepté d'attendre.
- Ne donnez jamais à un télévendeur votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque, ni aucun renseignement personnel, à moins que vous ne connaissiez l'entreprise ou l'organisation et que ces renseignements ne soient nécessaires pour effectuer l'achat.

Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information dont vous avez besoin.
- Quand une offre semble trop belle pour être vraie, pensez-y bien avant de prendre une décision.
- Magasinez et comparez les coûts et les services.
- Signalez toute activité frauduleuse ou vérifiez les antécédents de l'entreprise auprès du bureau de la consommation de votre province ou territoire.
- Pour limiter les appels téléphoniques importuns, vous pouvez vous inscrire au Service de retrait d'adresse et de numéro de téléphone (www.the-cma.org/french/consumer/dnm_dnc.cfm) de l'Association canadienne du marketing.
- De la documentation trompeuse concernant des prix gagnés peut constituer une infraction en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Pour signaler de la documentation trompeuse concernant des prix gagnés, veuillez communiquer avec le Bureau de la concurrence par téléphone au 1-800-348-5358 ou par courriel à compbureau@cb-bc.gc.ca.

Vendeurs itinérants

Bien que la vente à domicile ne soit plus aussi populaire qu'avant, elle peut constituer aussi bien un service appréciable qu'un désagrément. Si un vendeur itinérant se présente chez vous, rappelez-vous les conseils suivants :

- ➔ Demandez au vendeur de vous montrer une pièce d'identité personnelle et son permis ou son immatriculation. Prenez en note son nom, ainsi que le nom et l'adresse de l'entreprise. Assurez-vous que le vendeur détient une pièce d'identité pertinente.
- ➔ Demandez de la documentation publicitaire puis appelez des magasins de la région qui pourraient vendre le même produit afin de comparer les prix. Certains produits vendus à domicile peuvent être offerts à un prix plus élevé.
- ➔ Ne vous sentez pas dans l'obligation d'acheter quelque chose. Soyez attentif aux signes d'avertissement : on vous offre un « cadeau gratuit » si vous achetez un article, l'offre n'est valable qu'une journée, ou encore on vous dit qu'un de vos voisins vient tout juste d'acheter un produit.
- ➔ Si vous vous sentez menacé ou intimidé, demandez à la personne de partir. Ne laissez pas la personne seule sans surveillance dans une pièce de votre maison. Si vous avez des doutes, signalez immédiatement l'incident à la police.

Chaque province vous accorde un certain nombre de jours (un délai de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, et ce, pour n'importe quelle raison. Pour connaître la durée du délai de réflexion qui vous est accordé, communiquez avec le bureau de la consommation de l'endroit où vous habitez.

Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples

La commercialisation à paliers multiples est un système de vente dans le cadre duquel les participants à un plan sont payés pour vendre des produits à d'autres participants qui, à leur tour, sont payés pour vendre les mêmes produits à d'autres participants. Ce type de commercialisation est légal au Canada, pourvu qu'il ne contrevienne pas à la *Loi sur la concurrence*.

La vente par dénoyautage, le marketing matriciel et le système binaire sont des types de commercialisation similaires, bien que certains puissent être illégaux en vertu du *Code criminel*, de la *Loi sur la concurrence* et de certaines lois provinciales et territoriales.

Aux termes de la *Loi sur la concurrence*, les programmes de commercialisation à paliers multiples qui font allusion à une rémunération éventuelle doivent aussi indiquer le montant de la rémunération généralement accordée aux participants.

La vente pyramidale est un système de commercialisation à paliers multiples comportant certaines pratiques trompeuses qui en font une infraction criminelle en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Ces pratiques comprennent :

- un paiement donnant le droit de recruter de nouveaux membres (qui paient aussi pour le même droit);
- l'exigence que les nouvelles recrues achètent des produits pour participer;
- la vente de quantités déraisonnables de marchandise aux participants;
- une politique abusive de retour des produits.

Si vous souhaitez établir un programme de commercialisation à paliers multiples, communiquez avec le Bureau de la concurrence pour obtenir plus d'information www.bc-cb.gc.ca.

La vente pyramidale est également une infraction en vertu du *Code criminel*.

Si vous songez à participer à un système de commercialisation à paliers multiples, vous devriez vous poser les questions suivantes :

- Ce type de commercialisation à paliers multiples est-il illégal? Vous devriez consulter un avocat indépendant avant de signer tout document ou d'investir de l'argent.
- Quelles sont les exigences de ce système en matière d'argent et de temps? Certains programmes exigent des sommes importantes d'argent au départ, alors que d'autres vous demanderont d'acheter de grandes quantités de leur produit.
- Connaissez-vous les conséquences juridiques et fiscales de devenir vendeur? Les lois sur la protection du consommateur doivent être respectées et, dans certaines provinces et territoires, on doit obtenir un permis de vente. De plus, les ministères fédéraux et provinciaux du revenu vous demanderont probablement de percevoir la TPS ou TVH et les taxes de vente provinciales ou territoriales.
- Les profits allégués par les représentants du système de commercialisation à paliers multiples sont-ils réalistes? Dans certains cas, lorsqu'on considère le temps passé à vendre les produits, à faire le suivi auprès des clients et à recruter de nouveaux membres, on constate que le « salaire horaire » est plutôt bas. Certains participants à un système de commercialisation à paliers multiples ne font jamais de profits et il arrive même qu'ils perdent de l'argent.

Communiquez avec le Bureau de la concurrence ou, si la plainte concerne l'étiquetage d'aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (www.inspection.gc.ca).

Vie privée des consommateurs

Depuis les 20 dernières années, le consommateur est assailli par les progrès constants de l'électronique. Le respect de la vie privée est donc devenu pour lui une priorité. Il lui faut prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses renseignements personnels en tout temps. Les gens qui ont accès à vos renseignements personnels les plus communs peuvent vider vos comptes de banque, porter des achats à vos comptes de cartes de crédit ou votre compte de téléphone, vous faisant ainsi perdre beaucoup de temps et d'argent. Ils peuvent aussi vous bombarder de publicité et de messages inopportuns.

De simples précautions suffiront à protéger votre vie privée, à maintenir votre santé financière et à vous éviter bien des ennuis. Veuillez vous reporter aux sections du guide traitant des contrats, du commerce électronique, de la fraude, du vol d'identité, des fraudes relatives aux cartes de débit et des fraudes concernant les paiements à l'avance.

- ➔ Pour les achats sur place, préférez le paiement comptant au paiement par chèque ou carte de crédit.
- ➔ Exigez des fabricants, des entreprises offrant des abonnements à des catalogues ou des magazines, des œuvres de bienfaisance et d'autres entreprises ou organismes avec qui vous faites affaire qu'ils ne transmettent pas votre nom à d'autres entreprises ou organismes à des fins de commercialisation.
- ➔ Si une entreprise vous demande votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou des renseignements personnels qui ne sont pas essentiels à la transaction, demandez-lui pourquoi elle recueille de tels renseignements. Soyez prudent lorsque vous divulguez votre NAS. En vertu de la loi, vous n'êtes tenu de fournir votre NAS qu'à votre employeur et uniquement aux fins de l'impôt sur le revenu.
- ➔ Ne donnez votre numéro de carte de crédit ou de compte de banque à personne à moins que ne vous fassiez des achats auprès de cette personne ou de cette entreprise, n'inscrivez pas non plus vos numéros de cartes de crédit sur vos chèques.
- ➔ Lorsque vous remplissez une garantie ou toute autre fiche de renseignements, n'y inscrivez aucun renseignement personnel facultatif ou non nécessaire.
- ➔ Les entreprises qui font la promotion de loteries, de concours et de tirages ont facilement accès à vos renseignements personnels. Prenez soin de vous renseigner au sujet de ces entreprises avant de faire affaire avec elles ou de leur transmettre des renseignements personnels ou financiers.
- ➔ Vérifiez toujours si les frais portés à vos comptes de cartes de crédit, de téléphone cellulaire, de téléphone ou autres correspondent à des achats que vous avez réellement faits.
- ➔ Lorsque vous utilisez une carte de crédit ou de débit, assurez-vous d'obtenir le reçu.
- ➔ Ne laissez personne voir votre NIP lorsque vous vous servez de votre carte de débit.

Pour obtenir un guide en ligne destiné à protéger votre vie privée ainsi que vos renseignements personnels à l'ère du commerce électronique et des nouvelles technologies de l'information, visitez Ville Privée à **www.consommateur.ic.gc.ca/villeprivee**.

Pour obtenir de l'information supplémentaire au sujet des lois sur la vie privée, consultez le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à **www.privcom.gc.ca**.

Le vol d'identité

Le vol d'identité est un crime sérieux et est en pleine croissance. Il se produit lorsque quelqu'un se sert de vos renseignements personnels à votre insu et sans votre consentement pour commettre un crime, comme une fraude ou un vol. Pour réduire les risques, gérez vos renseignements prudemment et judicieusement en prenant les mesures suivantes :

1. Protégez vos renseignements et vos documents personnels

- Si vous ne savez pas pourquoi on vous demande vos renseignements personnels, vous pouvez exiger, en vertu des lois sur la protection de la vie privée, qu'on vous donne une raison légitime de vous les demander.
- En utilisant les guichets bancaires automatiques (GAB), dissimulez l'écran lorsque vous entrez votre numéro d'identification personnel (NIP) et ne donnez jamais votre NIP à personne, incluant le personnel d'une institution financière ou la police.
- Ayez sur vous uniquement les documents et les cartes dont vous avez besoin et assurez-vous que la carte qui vous est rendue est bien la vôtre.
- Choisissez un NIP ou un mot de passe qui ne contient pas votre nom, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ni votre numéro d'assurance sociale (NAS).
- Méfiez-vous de la publicité postale, téléphonique ou par Internet qui vous demande de fournir des renseignements personnels.
- Gardez votre certificat de naissance, votre carte de NAS et votre passeport dans un endroit sécuritaire.
- Déchiquetez, détruisez ou déchirez les renseignements sensibles avant de les mettre à la poubelle. Cela comprend les cartes de crédit et de débit périmées et inutilisées puisque même si la carte est périmée, le numéro peut encore être valide.

2. Gardez votre ordinateur et son contenu en sécurité

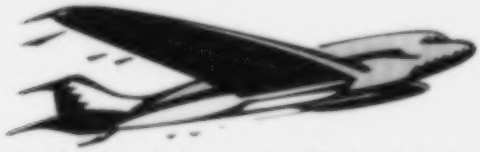
- Choisissez un mot de passe qui est une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles.
- Installez un logiciel de protection antivirus et mettez-le à jour régulièrement. Utilisez aussi un pare-feu.
- Ne transmettez pas de renseignements personnels ou confidentiels par courrier électronique.
- Pour les transactions financières en ligne, assurez-vous que le site Web est sécurisé (indiqué par https://, un cadenas fermé ou une clé intacte dans le coin inférieur droit de l'écran).
- Si vous vous débarrassez de votre disque dur, assurez-vous que vos renseignements personnels sont véritablement effacés en vous servant d'un logiciel de nettoyage ou en détruisant le disque.

3. Soyez vigilant

- Examinez vos états financiers le plus tôt possible et signalez immédiatement tout écart ou cartes perdues ou volées à l'institution financière.
- Si vous ne recevez pas vos états financiers, informez votre institution financière et Postes Canada.
- Une fois par année, demandez une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous que les renseignements sont corrects.

Que faire si vous êtes victime du vol d'identité :

- Signalez le vol immédiatement à vos institutions financières et au service de police de votre localité.
- Suivez les conseils à l'intention des consommateurs à www.cmcweb.ca/volidentite. Utilisez la *Déclaration de vol d'identité* pour vous aider à préparer un rapport écrit du vol et envoyez-le aux sociétés prêteuses et aux institutions financières.
- Pour aider à arrêter la fraude, signalez l'incident à PhoneBusters, le centre d'appels antifraude du Canada, en composant le numéro sans frais 1-888-495-8501 ou en vous rendant sur son site Web à www.phonebusters.com.



Voyages

Des vacances agréables commencent par une préparation minutieuse avant que vous fassiez vos valises.

Renseignements utiles à propos de votre destination

Si vous prévoyez voyager à l'extérieur du Canada, veuillez visiter le site Web des Affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères afin d'obtenir de plus amples renseignements à propos de votre destination : www.voyage.gc.ca.

Choix d'un agent de voyages

- Les agents de voyages doivent détenir un permis dans certaines provinces ou territoires. Veuillez consulter le bureau de la consommation de votre province ou territoire.
- L'agent a-t-il suivi un programme de formation?
- A-t-il beaucoup voyagé?
- Depuis combien de temps l'agence ou l'exploitant sont-ils en affaires?
- L'agence ou le conseiller appartiennent-ils à une association d'agents de voyages ou à une organisation connexe (se reporter à la section ci-dessous)?

Renseignez-vous au sujet des sociétés auxquelles l'agence est affiliée

De nombreuses agences sont membres d'associations d'agents de voyages ou professionnelles de l'industrie. Elles doivent normalement remplir certaines exigences concernant la formation, la dotation en personnel et le financement. Voici certains exemples courants :

- Institut canadien des conseillers de voyageurs (www.citc.ca) : Il s'agit de l'association nationale du Canada pour les agents de voyages. L'Institut veille au respect de la formation et des normes professionnelles et offre des cours reconnus aux agents de voyages. Les conseillers de voyageurs certifiés sont des membres qui ont réussi l'examen de l'Institut et ont travaillé trois ans à temps plein comme agent.
- Association du transport aérien international (www.iata.org) : Les agences qui affichent le sigle de l'IATA sont autorisées à vendre des billets des compagnies aériennes qui en sont membres.
- Association du transport aérien du Canada (www.atac.ca) : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs au pays.
- Alliance canadienne des agences de voyages (www.acta.net) : Les membres doivent suivre un code d'éthique et des normes. Si une agence membre éprouve des difficultés, l'ACTA tente d'aider le client qui, autrement, pourrait subir une perte financière.

L'affiliation à ces groupes ne garantit pas que vous n'aurez pas de problèmes si l'exploitant retenu par votre agent fait faillite, mais elle donne une certaine protection.

Vérification des assurances nécessaires

Bien que la plupart des vacances se déroulent bien, il est plus prudent de vous protéger contre d'éventuels problèmes. Pensez à ce qui se produirait si vous perdiez vos bagages ou tombiez malade dans un autre pays ou si votre exploitant ou compagnie aérienne faisait faillite. Les voyageurs avertis se protègent des pertes financières en prenant une assurance.

Vérifiez vos protections

Avant d'acheter une assurance voyage, vérifiez la protection dont vous bénéficiez déjà.

- Votre assurance de biens personnels peut couvrir la perte ou le vol de bagages.
- Votre assurance automobile et responsabilités peut couvrir les automobiles de location.
- Votre carte de crédit peut offrir une assurance pour vos bagages et d'autres types d'assurance.

- Votre assurance-maladie provinciale ou territoriale vous donne une certaine protection hors de votre province. Quand vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous êtes responsable des frais médicaux ou d'hospitalisation dépassant les taux fixés par votre province ou territoire. Sachez que dans certains pays, les services de santé coûtent beaucoup plus cher qu'ici. Il vaut mieux acheter une assurance médicale supplémentaire pour couvrir la différence. De plus, vous devriez communiquer avec votre programme provincial ou territorial de soins de santé si vous prévoyez vous absenter trois mois ou plus.
- Voyez ce qu'offrent les diverses compagnies d'assurance. De nombreuses polices d'assurance santé et accident ne couvrent pas les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les contrats avec soin.

Renseignez-vous au sujet des assurances contre les faillites

Renseignez-vous auprès de votre agent au sujet des assurances contre les faillites. Elles protègent votre argent si un exploitant ou un autre fournisseur de services cesse ses activités.

L'ACTA exige maintenant que les agents membres offrent à leurs clients une assurance contre les faillites. Les gens qui ne veulent pas d'assurance voyage devront signer une décharge indiquant qu'elle leur a été offerte et qu'ils l'ont refusée.

L'assurance contre les faillites n'est pas offerte seulement par les agents de l'ACTA. De nombreuses autres agences l'offrent également; demandez-la.

La protection contre les faillites est habituellement vendue dans le cadre d'une police d'annulation de voyage. Toutefois, ce ne sont pas toutes les polices d'annulation de voyage qui incluent la protection contre les faillites; indiquez clairement que vous désirez cette protection. Lisez la police avant de l'acheter pour vous assurer d'obtenir ce que vous voulez.

Parfois, les agences de voyages « garantissent » votre voyage sans frais supplémentaires. Toutefois, à moins que cette garantie ne soit appuyée par une police d'assurance, il se peut que vous ne soyez pas protégé si l'agence fait faillite. Veuillez vérifier auprès du bureau de la consommation de votre province ou territoire afin de déterminer s'il existe un programme de dédommagement en cas de faillite.

Transport aérien

Voici quelques conseils utiles avant de prendre l'avion. Pour obtenir la liste complète des conseils pratiques, visitez le site Web de Transports Canada au : www.tc.gc.ca/aerien.

Avant de partir...

- Renseignez-vous pour connaître l'heure à laquelle vous devez arriver à l'aéroport. Communiquez avec votre transporteur, car l'heure d'enregistrement peut varier selon le transporteur et la destination.
- Sachez combien de bagages vous êtes autorisé à apporter avec vous. Les restrictions s'appliquant à la quantité de bagages enregistrés et de bagages de cabine autorisés à bord d'un appareil varient selon le transporteur et la destination.
- Faites vous-même vos bagages; ne laissez jamais quelqu'un d'autre s'en occuper.
- Laissez les médicaments sur ordonnance dans leur contenant d'origine étiqueté.
- Assurez-vous que les appareils électroniques, comme les téléphones cellulaires, les ordinateurs portatifs ou les jeux électroniques, sont chargés et prêts à être mis sous tension aux fins d'inspection, car on pourrait vous le demander au point de contrôle de la sûreté aéroportuaire.

Information relative aux plaintes dans le domaine du transport aérien

Si vous avez soumis un problème à votre transporteur aérien et n'avez pu obtenir satisfaction, sachez que vous pouvez compter sur l'Office des transports du Canada (OTC) et son commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui se chargent de certaines plaintes concernant les voyages (www.cta-otc.gc.ca). En tant qu'organisme de réglementation économique de l'industrie du transport aérien au Canada, ils assurent l'application de la *Loi sur les transports* au Canada. Leur but est de veiller à ce que les lignes aériennes canadiennes et étrangères respectent les obligations qui leur sont imposées par la loi.

Les changements importants survenus dans l'industrie canadienne du transport aérien ont amené un élargissement du rôle de l'Office. Ainsi, l'Office traite les plaintes des consommateurs, exerce une surveillance sur les prix exigés par les transporteurs aériens et s'occupe des cas d'infraction à la *Loi*, dans divers domaines dont ceux décrits ci-après.

- La qualité du service : Si vous n'avez pu résoudre un problème en vous adressant directement à la ligne aérienne, vous pouvez faire appel au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office. Ce dernier tentera de régler les plaintes touchant des questions telles que la qualité du service directement avec vous et la ligne aérienne ou en collaboration avec d'autres secteurs de l'Office ou organismes gouvernementaux.
- Les conditions de transport : Les transporteurs aériens, canadiens et étrangers, sont tenus de publier et de mettre à la disposition des consommateurs les conditions qui s'appliquent à leurs vols et de s'y conformer. Ils doivent, par exemple, établir des politiques en matière de perte de bagages, de refus d'embarquement ainsi que de transport des enfants et des personnes handicapées. Ces conditions doivent être raisonnables et ne pas comporter de discrimination indue. Si vous estimez que les politiques d'un transporteur n'ont pas été respectées ou, encore, ne sont pas raisonnables, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office.
- Prix passagers et taux marchandises : Dans le cas des routes intérieures qui ne sont desservies que par un seul transporteur et les sociétés affiliées à son groupe, l'Office fait enquête sur dépôt d'une plainte et exerce une surveillance de sa propre initiative pour déterminer si les prix et taux exigés par les transporteurs sont raisonnables et si ces derniers offrent aux voyageurs et aux expéditeurs une fourchette suffisamment large de prix et de taux.
- Transport accessible : L'Office s'efforce de veiller à ce que les transporteurs aériens suppriment tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes handicapées et règle les plaintes présentées à ce sujet.

Répertoire des organismes

Associations de consommateurs

Ces associations ont comme mandat d'aider le consommateur, de le protéger et de défendre ses intérêts. Leurs services sont variés. Certaines associations d'envergure ont un mandat plus général, tandis que d'autres, plus petites, offrent des services plus limités. Toutes, par contre, sont intéressées à connaître les problèmes des consommateurs, les questions et les tendances reliées à leurs activités visant à protéger et à informer le consommateur.

Association pour la protection des automobilistes (APA)

L'Association pour la protection des automobilistes est un organisme à but non lucratif voué à la promotion des intérêts des automobilistes. Elle favorise l'amélioration de la réglementation, des pratiques de vente des marchands et de la sécurité routière.

292, boul. St-Joseph Ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7
Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : 273-0797
Courriel : apamontreal@apa.ca
Site Web : www.apa.ca

2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Courriel : apatoronto@apa.ca
Site Web : www.apa.ca

Canadian ShareOwners Association

La Canadian ShareOwners Association (CSA) est un organisme indépendant sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. Son mandat consiste à informer les Canadiens au sujet des investissements rentables. Elle offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement.

121, rue Richmond Ouest, 7e étage
Toronto (Ontario) M5H 2K1
Tél. : (416) 595-9600
Sans frais : 1-800-268-6881
Téléc. : (416) 595-0400
Courriel :
customercare@shareowner.com
Site Web : www.shareowner.ca

Conseil canadien d'évaluation des jouets

Fondé en 1952, le Conseil canadien d'évaluation des jouets a été constitué en vertu de la loi fédérale en 1968. Le Conseil favorise la conception, la production et la distribution de jouets dont le fonctionnement, la durabilité et l'intérêt suscité en tant que jouet ont été approuvés par des parents et des enfants. Chaque année, le Conseil publie le bulletin *Information jouets* qui révèle les résultats de tests effectués sur plus de 1 600 jouets.

22, promenade Antares, bureau 102
Ottawa (Ontario) K2E 7T6
Tél. : (613) 228-3155
Téléc. : (613) 228-3242
Courriel : cttc@cyberus.ca
Site Web : www.toy-testing.org

Association des consommateurs du Canada (ACC)

Fondée en 1947 et constituée en vertu de la loi fédérale en 1962, l'ACC est un organisme bénévole sans but lucratif voué à la défense des droits des consommateurs dans les secteurs reliés à l'information des consommateurs. L'Association protège les consommateurs en faisant pression auprès du gouvernement, des entreprises et des industries pour qu'ils établissent des normes et des règlements. Sa mission est la suivante :

- solidariser les consommateurs pour améliorer le niveau de vie des ménages canadiens;
- examiner les problèmes rencontrés par les consommateurs et faire des recommandations visant à les résoudre;
- sensibiliser le gouvernement, les marchands et l'industrie aux opinions exprimées par les consommateurs et établir un lien de communication entre ces parties;
- obtenir et diffuser des renseignements pouvant intéresser les consommateurs et les conseiller au sujet des produits et services qui leur sont offerts et, enfin, mener des études et effectuer des tests répondant mieux à de tels objectifs.

436, rue Gilmour, 3e étage
Ottawa (Ontario) K2P 0R8
Tél. : (613) 238-2533
Téléc. : (613) 563-2254
Courriel : info@consumer.ca
Site Web : www.consumer.ca

ACC Manitoba
222, rue Osborne, bureau 21
Winnipeg (Manitoba) R3L 1Z3
Tél. : (204) 452-2576
Courriel : info@consumermanitoba.ca

Conseil des consommateurs du Canada

Le Conseil des consommateurs du Canada est un organisme sans but lucratif dont le mandat est d'améliorer le marché de la consommation en collaborant activement avec les entreprises, le gouvernement et les groupes d'intérêts. Parmi ses membres fondateurs et les membres de son conseil d'administration actuellement en place se trouvent des spécialistes de réputation nationale et internationale œuvrant dans les secteurs de la protection du consommateur, de l'élaboration de politiques et de la recherche. Ensemble, ils cumulent de nombreuses années d'expérience dont tirent profit les consommateurs, les entreprises, les gouvernements et divers groupes d'intérêts.

35, avenue Madison, bureau 100
Toronto (Ontario) M5R 2S2
Tél. : (416) 961-3487
Téléc. : (416) 975-8819
Site Web : www.consumerscouncil.com

Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)

Le Centre pour la défense de l'intérêt public est une œuvre de bienfaisance enregistrée et constituée en vertu de la loi fédérale en 1976. En tant qu'organisme à but non lucratif, le Centre fournit des avis juridiques et des services de représentation et de recherche spécialisée à des groupes ou à des personnes qui se font porte-parole de préoccupations publiques et qui autrement n'auraient pas accès à ce type de services. Depuis sa création, le Centre traite en priorité toute question reliée au processus réglementaire. Il s'est surtout acquis une réputation solide comme défenseur des intérêts dans les domaines des télécommunications, de la câblodistribution, de l'énergie, des transports et de la protection des renseignements personnels.

Depuis 1992, le Centre accueille des membres au sein de son organisme, dont les neuf suivants : l'Alberta Council on Aging, la Corporation Canadienne des Retraités Intéressés, les Consumers Fight Back Associations, Mourir dans la dignité, la Manitoba Society of Seniors, le Réseau des aînés, l'Ontario Coalition of Senior Citizen Organizations, le PEI Council of the Disabled et Dignité rurale du Canada. Selon l'acte constitutif du Centre, les membres de ces organismes sont également membres associés du Centre, ce qui porte le nombre total de ses membres à 2 305 650. De plus, le Centre compte 900 membres individuels, donateurs et partenaires financiers, fournit des services juridiques à environ 25 organismes nationaux et provinciaux et distribue près de 1 500 exemplaires de son bulletin à des particuliers, à des entreprises et à des organismes gouvernementaux.

1, rue Nicholas, bureau 1204
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
Tél. : (613) 562-4002
Téléc. : (613) 562-0007
Courriel : piac@piac.ca
Site Web : www.piac.ca

Organismes de protection du consommateur au Québec

Association coopérative d'économie familiale (ACEF)

Les ACEF sont des associations à but non-lucratif qui s'adressent plus particulièrement aux personnes à faibles et modestes revenus. En plus d'offrir des services d'aide, d'information et de sensibilisation en matière de consommation et des consultations budgétaires, les ACEF contribuent à la promotion et à la défense des droits et des intérêts des consommateurs.

ACEF Abitibi-Témiscamingue
322, rue Derreault
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C6
Tél. : (819) 764-3302
Téléc. : (819) 762-3351
Courriel : acef-at@cablovision.qc.ca

ACEF Amiante-Beauce-Etchemins
37, rue Notre-Dame Sud
Thetford-Mines (Québec) G6G 1J1
Tél. : (418) 338-4755
Sans frais : 1-888-338-4755
Téléc. : (418) 338-6234
Courriel : acefabe@consommateur.qc.ca

ACEF des Basses-Laurentides
42-B, rue Turgeon
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H4
Tél. : (450) 430-2228
Téléc. : (450) 435-7184
Courriel : acefbl@consommateur.qc.ca

ACEF des Bois-Francs
59, rue Monfette, bureau 230
Victoriaville (Québec) G6P 1J8
Tél. : (819) 752-5855
Téléc. : (819) 758-6426
Courriel : acefbf@ cdcbf.qc.ca

ACEF de l'Est de Montréal
5955, rue de Marseille
Montréal (Québec) H1N 1K6
Tél. : (514) 257-6622
Téléc. : (514) 257-7998
Courriel : acefest@consommateur.qc.ca

ACEF de l'Estrie
187, rue Laurier, bureau 202
Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4
Tél. : (819) 563-8144
Téléc. : (819) 563-8235
Courriel : acef.estrie@qc.aira.com

ACEF de Granby
279, rue Principale, local 305
Granby (Québec) J2G 2W1
Tél. : (450) 375-1443
Téléc. : (450) 375-2449
Courriel : acefgranby@qc.aira.com

ACEF du Grand-Portage
5, rue Iberville
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1G5
Tél. : (418) 867-8545
Téléc. : (418) 867-8546
Courriel : acefgp@globetrotter.net

ACEF du Haut-Saint-Laurent
28, rue St-Paul, bureau 111
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 4A8
Tél. : (450) 371-3470
Téléc. : (450) 371-3425
Courriel : acefhsl@rocler.qc.ca

ACEF de l'Île-Jésus
1686, boul. des Laurentides, bureau 103
Laval (Québec) H7M 2P4
Tél. : (450) 662-9428
Téléc : (450) 662-2647
Courriel : aceflav@cam.org

ACEF de Lanaudière
200, rue de Salaberry, bureau 124
Joliette (Québec) J6E 4G1
Tél. : (450) 756-1333
Sans frais : 1-866-414-1333
Téléc. : (450) 759-8749
Courriel : aceflanaudiere@bellnet.ca

ACEF de la Mauricie
274, rue Bureau
Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7
Tél. : (819) 378-7888
Téléc. : (819) 376-6351
Courriel : acef@infoteck.qc.ca

ACEF du Nord de Montréal
7500, rue Chateaubriand
Montréal (Québec) H2R 2M1
Tél. : (514) 277-7959
Téléc. : (514) 277-7730
Courriel : acefnor@videotron.ca
Site Web : www.acefdunorddemontreal.org

ACEF de l'Outaouais
109, rue Wright
Gatineau (Québec) J8X 2G7
Tél. : (819) 770-4911
Téléc. : (819) 771-1769
Courriel : acefout@videotron.ca

ACEF de la Péninsule
158, rue Soucy, bureau 211
Matane (Québec) G4W 2E3
Tél. : (418) 562-7645
Téléc. : (418) 562-7645
Courriel : acef@globetrotter.net

ACEF de Québec
570, rue du Roi
Québec (Québec) G1K 2X2
Tél. : (418) 522-1568
Téléc. : (418) 522-7023
Courriel : acefque@mediom.qc.ca

ACEF de Rimouski-Neigette et Mitis
124, rue Sainte-Marie, bureau 306
C.P. 504
Rimouski (Québec) G5L 7C5
Tél. : (418) 723-0744
Téléc. : (418) 723-7972
Courriel : acefrnm@globetrotter.qc.ca

ACEF Rive-Sud de Montréal
510, chemin Chambly, bureau 200
Longueuil (Québec) J4H 3L7
Tél. : (450) 677-6394
Téléc. : (450) 677-0101
Courriel : acefrsm@consommateur.qc.ca

ACEF Rive-Sud de Québec
33, rue Carrier
Lévis (Québec) G6V 5N5
Tél. : (418) 835-6633
Sans frais : 1-877-835-6633
Téléc. : (418) 835-5818
Courriel : acef@acefrsq.com

ACEF du Sud-Ouest de Montréal
6734, boulevard Monk
Montréal (Québec) H4E 3J1
Tél. : (514) 362-1771
Téléc. : (514) 362-0660
Courriel : acefsom@consommateur.qc.ca

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC)

2226, boul. Henri-Bourassa Est, bureau 100
Montréal (Québec) H2B 1T3
Tél. : (514) 384-2013
De l'extérieur de Montréal : 1-877-MAISONS
Téléc. : (514) 384-8911
Courriel : acqc@consommateur.qc.ca
Site Web : www.consommateur.qc.ca/acqc/2.htm

Association pour la protection des épargnants et des investisseurs du Québec

82, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X3
Tél. : (514) 286-1155
Téléc. : (514) 286-1154
Courriel : admin@apeiq.com
Site Web : www.apeiq.com

Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord

872, rue de Puyjalon
Baie-Comeau (Québec) G5C 1N2
Tél. : (418) 589-7324
Téléc. : (418) 589-5331
Courriel : apic@globetrotter.net

Bureau d'information en consommation (BIC)

Université Laval
Pavillon Maurice-Pollack, bureau 2208
Sainte-Foy (Québec) G1K 7P4
Tél. : (418) 656-2131, poste 3548

Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles

2356, rue Centre
Montréal (Québec) H3K 1J7
Tél. : (514) 596-4444
Téléc. : (514) 596-4443
Courriel : carrefour.anim@csdm.qc.ca

Carrefour d'entraide Drummond Inc.

255, rue Brock
Drummondville (Québec) J2C 1M5
Tél. : (819) 477-8105
Téléc. : (819) 477-7012

Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix Ouest

3, rue Clarence-Gagnon, bureau 3
C.P. 183B
Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1K5
Tél. : (418) 435-2884
Téléc. : (418) 435-5488

Centre de recherche et d'information en consommation (C.R.I.C) de Port-Cartier

1, rue Wood, bureau 2
C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Tél. : (418) 766-3203
Téléc. : (418) 766-3312
Courriel : cricportcartier@globetrotter.net

Club populaire des consommateurs (CPC) de Pointe Saint-Charles

1945, rue Mullins, bureau 30
Montréal (Québec) H3K 1N9
Tél. : (514) 932-5088
Téléc. : (514) 932-7557
Courriel : cpc@qc.aira.com

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La CACQ vise à développer et à renforcer la cohésion du mouvement de consommateurs autonome québécois. Les principaux objectifs sont de favoriser le partage d'information sur les grands enjeux de consommation; de défendre les intérêts de ses membres, notamment en ce qui concerne le financement des associations; de promouvoir des actions et des plans de communications communs sur des enjeux du marché (p. ex. crédit, appauvrissement, etc.). La CACQ compte 27 associations-membres.

6734, boul. Monk
Montréal (Québec) H4E 3J1
Tél. : (514) 362-8263
Sans frais : 1-877-962-2227
Téléc. : (514) 362-0660
Courriel : cacq@consommateur.qc.ca
Site Web : www.consommateur.qc.ca/cacq/

Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE) de Québec

177, 71e Rue Ouest
Charlesbourg (Québec) G1H 1L4
Tél. : (418) 522-7356
Téléc. : (418) 522-0845
Courriel : legrape@videotron.ca
Site Web : www.legrape.tk

Option consommateurs

Option consommateurs est une association vouée à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs dans le domaine de la consommation, du crédit et de l'endettement. Option consommateurs offre un service d'information juridique, un service de médiation, de consultation budgétaire, des cours sur le budget, des sessions d'information et publie le magazine *Consommation*. Option consommateurs réalise également des recherches d'envergure et représente les intérêts des consommateurs devant les instances décisionnelles. Les principaux dossiers sont : les services bancaires, la protection de la vie privée, la sécurité des produits, l'endettement et la croissance personnelle.

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604
Montréal (Québec) H2K 1C3
Tél. : (514) 598-7288
Sans frais : 1-888-412-1313
Téléc. : (514) 598-8511
Courriel : info@option-consommateurs.org
Site Web : www.option-consommateurs.org

Service d'aide aux consommateurs (SAC) de Shawinigan

Le SAC répond aux demandes de renseignements des consommateurs sur les problèmes en consommation. Le SAC fait la médiation des plaintes, représente l'intérêt des consommateurs en ce qui a trait aux problèmes relatifs aux cartes de crédit, aux services bancaires, à la protection de la vie privée, etc. Le SAC compte environ 2 000 membres.

453, 5e Rue, bureau 1
Shawinigan (Québec) G9N 1E4
Tél. : (819) 537-1414
Téléc. : (819) 537-5259
Courriel : sac@cgocable.ca
Site Web :
www.service-aide-consommateur.qc.ca

Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi

2422, rue Roussel
Chicoutimi-Nord (Québec) G7G 1X6
Tél. : (418) 549-7597
Téléc. : (418) 549-1325
Courriel : sbc-chicoutimi@qc.aira.com

Service budgétaire et communautaire de Jonquière

3971, rue du Vieux Pont
Jonquière (Québec) G7X 7V8
Tél. : (418) 542-8904
Téléc. : (418) 542-1424
Courriel :
servicebudgetairejonq@videotron.ca

Service budgétaire et communautaire d'Alma Inc.

415, rue Collard Ouest
C.P. 594
Alma (Québec) G8B 5W1
Tél. : (418) 668-2148
Téléc. : (418) 668-2048

Service budgétaire et communautaire de la MRC de Dolbeau

1230, boul. Wallberg, bureau 304
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 1H2
Tél. : (418) 276-1211
Télec : (418) 276-5802
Courriel : sbcmrcmc@destination.ca

Service budgétaire populaire de la MRC d'Asbestos

312, boul. Morin
Asbestos (Québec) J1T 3B9
Tél. : (819) 879-4173
Téléc. : (819) 879-6949
Courriel : sbp-asb@cgocable.qc.ca
Site Web : www.consommateur.qc.ca/sbp-asb/home.htm

Service budgétaire du Centre populaire de Roberval

106, avenue Marcoux
Roberval (Québec) G8H 1E7
Tél. : (418) 275-4222
Téléc. : (418) 275-9097
Courriel : centrepo@cgocable.ca

Service budgétaire populaire de St-Félicien Inc.

1211, rue Notre-Dame
Saint-Félicien (Québec) G8K 1Z9
Tél. : (418) 679-4646
Téléc. : (418) 679-5902
Courriel : sbp.st-felicien@qc.aira.com

L'Union des consommateurs

Née de la fusion de la Fédération des ACEF (FACEF) et de l'Action réseau consommateur en 2002, l'Union des consommateurs a pour mission de représenter et de défendre les consommateurs, en prenant compte de façon particulière des intérêts des ménages à revenu modeste. Parmi ses dossiers privilégiés, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, la radiodiffusion, la télédifussion, le commerce électronique, la santé, l'alimentation et la biotechnologie, les services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

1000, rue Amherst, bureau 300
Montréal (Québec) H2L 3K5
Tél. : (514) 521-6820
Sans frais : 1-888-521-1682
Téléc. : (514) 521-0736
Courriel : union@consommateur.qc.ca
Site Web :
www.consommateur.qc.ca/union/

Automobiles

Si vous avez un problème avec votre voiture, essayez d'abord de le régler avec votre concessionnaire. Si le problème n'est pas résolu, adressez-vous au constructeur. Vous trouverez d'ailleurs ci-après une liste des principaux constructeurs et leur numéro de téléphone. Certaines compagnies ont leur bureau du service à la clientèle aux États-Unis, qui dessert à la fois le Canada et les États-Unis.

Dans certains cas, vous devrez fournir les renseignements suivants pour accélérer le service, si vous vous adressez à elles :

- numéro d'identification du véhicule;
- nom du propriétaire du véhicule;
- adresse du propriétaire;
- le nombre de kilomètres au compteur;
- la nature du problème.

Si vous ne pouvez toujours pas résoudre votre problème, communiquez avec l'un des services de règlement de différends énumérés ci-dessous.

Pour tout renseignement concernant votre automobile, vous pouvez communiquer avec un organisme gouvernemental, une association de consommateurs ou toute autre association d'automobilistes.

Constructeurs

Amérique du Nord

DaimlerChrysler
Service à la clientèle de
DaimlerChrysler Canada
C.P. 1621
Windsor (Ontario) N9A 4H6
Sans frais : 1-800-387-9983
Site Web : www.daimlerchrysler.ca

Ford Motor Company of Canada
Service des relations avec la clientèle de Ford
The Canadian Road
C.P. 2000
Oakville (Ontario) L6J 5E4
Sans fais : 1-800-565-3673
Site Web : www.ford.ca

General Motors du Canada
165-005 Service à la clientèle
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7
Sans frais : 1-800-263-7854
ATS : 1-800-263-3830
Site Web : www.gmcanada.com

Saturn
Centre de communication, clientèle Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : www.saturncanada.com

Asie

Honda
Service à la clientèle
715, avenue Milner
Toronto (Ontario) M1B 2K8
Tél. : (416) 299-3400
Sans frais : 1-888-946-6329
Site Web : www.honda.ca

Isuzu
Centre de communication, clientèle Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : www.gmcanada.com

Mazda
Service à la clientèle
55, chemin Vogell
Richmond Hill (Ontario) L4B 3K5
Tél. : (905) 787-7000
Sans frais : 1-800-236-4680
Téléc. : (905) 787-7135
Site Web : www.mazda.ca

Nissan Canada
5290, promenade Orbitor
Mississauga (Ontario) L4W 4Z5
Ligne info : 1-800-387-0122
Téléc. : (905) 629-6553
Site Web : www.nissancanada.com

Subaru
Service à la clientèle
5990, rue Falbourne
Mississauga (Ontario) L5R 3S7
Sans frais : 1-800-876-4293
Site Web : www.subaru.ca

Suzuki
Service des relations avec les consommateurs
100, chemin Beaver Creek Est
Richmond Hill (Ontario) L4B 1J6
Tél. : (905) 889-2677 poste 2254
Courriel : customerservice@suzuki.ca
Site Web : www.suzuki.ca

Toyota
Service à la clientèle
1, Place Toyota
Scarborough (Ontario) M1H 1H9
Sans frais : 1-888-869-6828
Téléc. : (416) 431-8035
Site Web : www.toyota.ca

Europe

Audi Customer Relations
3499 West Hamlin Road
Rochester Hills, MI 48309
USA
Tél. : (248) 754-5000
Sans frais : 1-800-822-2834 (AUDI)
Téléc. : (248) 754-6521
Site Web : www.audicanada.ca

Jaguar Canada
Centre des relations-clients
8 Indell Lane
Bramalea (Ontario) L6T 4H3
Sans frais : 1-800-668-6257
Site Web : www.jaguar.ca

Land Rover Canada
Centre des relations-clients
8 Indell Lane
Bramalea (Ontario) L6T 4H3
Sans frais : 1-800-346-3493
Site Web : www.landrover.com/ca/

Mercedes-Benz Canada Inc.
Service à la clientèle
99, avenue Vanderhoos Est
Toronto (Ontario) M4G 4C9
Tél. : (416) 425-3550
Téléc. : (416) 423-5027
Courriel : CAC@mercedes-benz.ca
Site Web : www.mercedes-benz.ca

Saab Canada
Centre de communication, clientèle Saturn-Saab-Isuzu
1908, promenade Colonel Sam
Oshawa (Ontario) L1H 8P7
Sans frais : 1-800-263-1999
Site Web : www.gmcanada.com

Volkswagen of America / Volkswagen Canada
Service à la clientèle
3499 West Hamlin Road
Rochester Hills MI 48309
USA
Sans frais : 1-800-822-8987
Téléc. : (248) 754-6504
Site Web : www.vw.com

Volvo automobiles du Canada limitée
Service à la clientèle national
175, chemin Gordon Baker
North York (Ontario) M2H 2N7
Sans frais : 1-800-663-8255
Site Web : www.volvocanada.com

Règlement des différends

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) agit à titre d'intermédiaire entre le consommateur et le constructeur de véhicules automobiles pour régler les différends concernant les défauts de fabrication ou l'application de la garantie du constructeur relativement aux véhicules neufs qui n'ont pas plus de quatre ans, sans compter l'année en cours. L'organisme offre ce service dans tout le pays. On peut le joindre gratuitement au 1-800-207-0685 ou visiter son site Web au www.pavac.ca.

Les résidants de l'Ontario peuvent également communiquer avec la Direction des affaires commerciales du ministère des Services aux consommateurs pour toute plainte concernant les réparations automobiles. Le personnel examine ces plaintes pour voir si l'entreprise effectue les réparations tel que stipulé dans la *Loi sur les réparations de véhicules automobiles de l'Ontario*. Cela inclut les problèmes de garantie, les pièces usagées retournées et les estimations.

En ce qui concerne les plaintes au sujet des concessionnaires, les résidants de l'Ontario doivent s'adresser au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA). Le COCVA est un organisme indépendant sans but lucratif responsable d'appliquer la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles* au nom du gouvernement de l'Ontario.

Le COCVA est responsable d'inscrire les concessionnaires et les vendeurs de véhicules automobiles, d'effectuer des inspections et des enquêtes et d'agir comme médiateur en cas de plaintes. Le COCVA administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, qui sert de « cour de dernier recours » aux consommateurs qui ont subi une perte financière dans certains types de transactions avec un commerçant inscrit en vertu de la *Loi*.

Les résidents du Manitoba doivent s'adresser au bureau de Consommation et Corporations du ministère des Finances du Manitoba afin de recevoir de l'aide pour régler des plaintes à propos d'achats de véhicules, de contrats de location ainsi que pour des réparations.

Les résidants de l'Alberta doivent s'adresser à l'Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC) en ce qui a trait à la vente, à la location et aux réparations des véhicules moteurs. L'AMVIC est un conseil de l'industrie autogéré, sans but lucratif, délégué pour administrer l'octroi de permis aux entreprises du secteur de l'automobile et d'enquêter sur les plaintes reliées à la vente, à la location et à la réparation de véhicules automobiles en vertu de la *Fair Trading Act* et de l'*Automotive Business Licensing Regulation*.

Les résidants de la Colombie-Britannique qui ont des problèmes d'assurance automobile ont accès à un service de règlement de différends offert par la Insurance Corporation of British Columbia.

Provinces atlantiques et territoire du Nunavut

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale des Provinces atlantiques
1888, rue Brunswick, bureau 805
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8
Tél. : (902) 422-6581
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (902) 429-6457
Courriel : bbbmp@bbbmp.ca
Site Web : www.bbbmp.ca

Québec

Administrateur provincial du PAVAC
Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec
295, boul. Charest Est, bureau 090
Québec (Québec) G1K 3G8
Tél. : 418-649-1330 (Québec seulement)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (418) 649-0845

Ontario

Administrateur provincial du PAVAC
Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan
55, avenue St. Clair Ouest, bureau 255
Toronto (Ontario) M4V 2Y7
Tél. : (416) 921-2686 (région de Toronto)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (416) 967-6320

Ontario Motor Vehicle Industry Council (OMVIC)
789, chemin Don Mills, bureau 800
Toronto (Ontario) M3C 1T5
Tél. : (416) 226-4500
Sans frais : 1-800-943-6002
Téléc. : (416) 226-3208
Site Web : www.omvic.on.ca

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
250, rue Yonge, 32e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
ATS : (416) 325-3408 ou sans frais au 1-800-268-7095
Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca
Site Web : www.cbs.gov.on.ca

Manitoba

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale du Manitoba
1030B, rue Empress
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4
Tél. : (204) 989-9017 (région de Winnipeg)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (204) 989-9016
Courriel : bbbinquiries@mtc.net
Site Web : www.bbbmanitoba.ca

Consommation et Corporations
Finances Manitoba
Office de la protection du consommateur
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Téléc. : (204) 945-0728
Courriel : consumersbureau@gov.mb.ca
Site Web : www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html

Saskatchewan

Administrateur provincial du PAVAC
Bureau d'éthique commerciale de la Saskatchewan Inc.
2080, rue Broad, bureau 201
Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3
Tél. : (306) 352-7602 (région de Regina)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (306) 565-6236

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Administrateur provincial du PAVAC
Alberta Arbitration and Mediation Services Inc.
10707, 100e Avenue, bureau 405
Édifice University of Lethbridge
Edmonton (Alberta) T5J 3M1
Tél. : (780) 439-9359 (région d'Edmonton)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (780) 433-9024

Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC)
9945, 50e Rue, bureau 303
Edmonton (Alberta) T6A 0L4
Tél. : (780) 466-1140
Téléc. : (780) 462-0633
Enquêtes (sans frais) : 1-877-979-8100
Octroi de permis (sans frais) : 1-877-979-8100
Site Web : www.amvic.org

Colombie-Britannique

Administrateur provincial du PAVAC
Better Business Bureau of Mainland British Columbia
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1
Tél. : (604) 682-2711 (région de Vancouver)
Sans frais : 1-800-207-0685
Téléc. : (604) 681-1544
Tél. : (250) 386-6348 (région de Victoria)
Téléc. : (250) 386-2367

Insurance Corporation of British Columbia
151 West Esplanade
North Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H9
Tél. : (604) 661-2800
Sans frais : 1-800-663-3051
Téléc. : (604) 661-2896
Site Web : www.icbc.com

Yukon

Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : consumer@gov.yk.ca

Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

Association pour la protection des automobilistes (APA)

2, rue Carlton, bureau 1319
Toronto (Ontario) M5B 1J3
Tél. : (416) 204-1444
Téléc. : (416) 204-1985
Courriel : apatoronto@apa.ca
Site Web : www.apa.ca

292, boul. St-Joseph Ouest
Montréal (Québec) H2V 2N7
Tél. : (514) 272-5555
Téléc. : (514) 273-0797
Courriel : apamontreal@apa.ca
Site Web : www.apa.ca

Association des journalistes professionnels de l'automobile du Canada

L'AJAC est une association d'experts dans le domaine de l'automobile qui font des commentaires sur les véhicules neufs et sur les tendances de l'industrie.

C.P. 398, Bureau de poste principal
Cobourg (Ontario) K9A 4L1
Sans frais : 1-800-361-1516
Courriel : beth@ajac.ca
Site Web : www.ajac.ca

Associations d'automobilistes

Ces associations vous renseignent sur différents sujets, dont la sécurité.

Association canadienne des automobilistes (CAA)
Siège social
1145, chemin Hunt Club, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1V 0Y3
Tél. : (613) 247-0117
Téléc. : (613) 247-0118
Site Web : www.caa.ca

Canadian Automobile Association (CAA)
Maritimes
378, chemin Westmorland
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2J 2G4
Tél. : (506) 634-1400
Sans frais : 1-800-561-8807
Téléc. : (506) 653-9500
Site Web : www.caa.maritimes.ca

Association canadienne des automobilistes (CAA) Québec
Édifice CAA
1180, rue Drummond
Montréal (Québec) H3G 2R7
Tél. : (514) 861-8697
Centre d'appels - Service aux membres : (514) 861-7575
Centre d'appels - Service aux membres : 1-800-686-9243
Téléc. : (514) 861-9896
Courriel : info@caa-quebec.qc.ca
Site Web : www.caaquebec.com

CAA du centre de l'Ontario
60, promenade Commerce Valley Est
Thornhill (Ontario) L3T 7P9
Tél. : (905) 771-3000
Centre pour les membres : (416) 221-4300
Sans frais : 1-800-268-3750
Courriel : info@central.on.caa.ca
Site Web : www.central.on.caa.ca

CAA du Centre-Ouest de l'Ontario
Siège social
148, promenade Manitou
C.P. 9030, Succ. C
Kitchener (Ontario) N2G 4W8
Centre de service aux membres : (519) 894-2582 (Kitchener/Waterloo)
Sans frais : 1-800-265-8975
Courriel : info@caamwo.com
Site Web : www.caamwo.com

CAA de Niagara
3271, promenade Schmon
Thorold (Ontario) L2V 4Y6
Tél. : (905) 984-8585
Sans frais : 1-800-263-7272
Site Web : www.caa.niagara.net

CAA du Nord et de l'Est de l'Ontario
Administration
2525, avenue Carling
Ottawa (Ontario) K2B 7Z2
Tél. : (613) 820-1890
Centre de services aux membres :
1-800-267-8713
Téléc. : (613) 820-7382
Site Web : www.caaneo.on.ca

CAA du Centre-sud de l'Ontario
Administration
16, promenade Centennial Nord
Hamilton (Ontario) L8E 1H8
Tél. : (905) 525-1210
Téléc. : (905) 644-8080
Centre d'appels : 1-800-263-8389
Courriel : memserv@caasco.com
Site Web : www.caasco.on.ca

CAA Manitoba
870, rue Empress
Winnipeg (Manitoba) R3C 2Z3
Tél. : (204) 987-6161
Sans frais : 1-800-222-4357
Courriel : contact@caamanitoba.com
Site Web : www.caamanitoba.com

CAA Saskatchewan
200, rue Albert Nord
Regina (Saskatchewan) S4R 5E2
Tél. : (306) 791-4321
Sans frais : 1-800-564-6222
Site Web : www.caasask.ca

Alberta Motor Association (CAA - Alberta)
Centre administratif
10310, avenue G.A. MacDonald Nord-Ouest
C.P. 8180, Succ. Sud
Edmonton (Alberta) T6H 5X9
Tél. : (780) 430-5555
Service d'information aux consommateurs :
(780) 430-6800 (Edmonton)
Sans frais : 1-800-222-6578
Site Web : www.ama.ab.ca

British Columbia Automobile
Association (BCAA)
Siège social
4567, Canada Way
Burnaby (Colombie-Britannique) V5G 4T1
Service technique et aux consommateurs :
(604) 298-2122
Télécentre : 1-877-325-8888

Organismes gouvernementaux

Sécurité routière, Transports Canada

Ce bureau vous renseigne sur la sécurité routière, sur les défauts de fabrication et les rappels.

330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5
Tél. : (613) 990-2309
Téléc. : (613) 954-4731 / 998-8620
Téléscripteur / ATME : (613) 990-4500
Courriel : CommentairesWeb@tc.gc.ca
Site Web : www.tc.gc.ca

Ressources naturelles Canada

Ce bureau vous fournit de l'information au sujet, entre autres, des moyens de réduire la consommation de carburant.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E4
Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : general.oee@nrcan.gc.ca
Site Web : www.oee.nrcan.gc.ca

Autres organismes gouvernementaux

Voici une liste d'organismes gouvernementaux qui traitent de questions précises, comme la politique de la concurrence, les services financiers, la salubrité des aliments, la sécurité des produits, la sécurité routière, les faillites et les services funéraires.

Politique de la concurrence

Bureau de la concurrence

Le Bureau de la concurrence favorise une saine concurrence sur le marché en décourageant les pratiques commerciales déloyales.

Si vous, ou une personne de votre entourage, êtes victime de pratiques commerciales déloyales, vous devriez vous adresser au Bureau de la concurrence ou remplir le formulaire de demande de renseignements disponible à son site Web. Le formulaire est accessible par un serveur sécuritaire assurant la protection des renseignements confidentiels. Votre demande sera directement transmise au centre de renseignements du Bureau.

Le personnel du Bureau détermine si la plainte concerne des actes violant la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* ou la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le cas échéant, le Bureau peut consulter d'autres clients ou d'autres concurrents pour obtenir plus de renseignements. Si l'examen approfondi de la plainte démontre qu'il y a infraction possible à une loi, une enquête officielle peut être ouverte. Toutes les enquêtes sont menées de façon confidentielle.

Centre de renseignements
Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Téléc. : (819) 997-0324
Courriel : burconcurrence@bc-cb.gc.ca
Site Web : www.bc-cb.gc.ca

Services financiers

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC a été mise sur pied dans le but de protéger et d'informer les consommateurs dans le domaine des services financiers. Elle renseigne les consommateurs et encadre les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454
Sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)
Téléc. : (613) 941-1436
Sans frais : 1-866-814-2224
Site Web : www.acfc.gc.ca

Salubrité des aliments

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

En 1997, le gouvernement du Canada a regroupé tous les services d'inspection des aliments en une seule agence fédérale. Les consommateurs peuvent maintenant soumettre toutes leurs questions en matière de salubrité des aliments à un seul organisme. L'ACIA fournit tous les services fédéraux d'inspection ayant trait aux éléments suivants : les aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux.

59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342
Sans frais : 1-800-442-2342
Téléc. : (613) 228-6125
Courriel : cfiamaster@inspection.gc.ca
Site Web : www.cfia-acia.agr.ca

Programme de la sécurité des produits

Santé Canada

Le Programme de la sécurité des produits de Santé Canada a pour mandat de prévenir les décès, les maladies et les blessures résultant de l'utilisation de produits. Il protège les consommateurs des produits dangereux ou potentiellement dangereux visés par la *Loi sur les produits dangereux*. Le Bureau de la sécurité des produits enquête sur les plaintes déposées par les consommateurs et les commerces par l'entremise de ses bureaux régionaux.

Programme de la sécurité des produits

Santé Canada
5e étage, Édifice MacDonald
123, rue Slater
Indice de l'adresse : 3505D1
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : (613) 946-6465
Téléc. : (613) 946-1100
Courriel : psp_website@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/hecs-sesc/psdp/index.htm

Bureau national de la sécurité des produits de consommation

Programme de la sécurité des produits
Santé Canada
4e étage, Édifice MacDonald
123, rue Slater
Indice de l'adresse : 3504D
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : (613) 957-4467
Téléc. : (613) 952-3039
Courriel : cps-spc@hc-sc.gc.ca

Terre-Neuve et Labrador

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
Édifice John Cabot, 3e étage
C.P. 1949, 10 Barter's Hill
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1C 5R4
Tél. : (709) 772-4050
Téléc. : (709) 772-5945
Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca

Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
10, rue High Field, 1er étage
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 9V5
Tél. : (506) 851-6638
Téléc. : (506) 851-3197
Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca

Nouvelle-Écosse

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
1505, rue Barrington, bureau 1625
Halifax (Nouvelle-Écosse) B2Y 3Z7
Tél. : (902) 426-8300
Téléc. : (902) 426-6676
Courriel : Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca

Québec

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
1001, rue St-Laurent Ouest
Longueuil (Québec) J4K 1C7
Tél. : (450) 646-1353
Téléc. : (450) 928-4066
Courriel : Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca

Montréal
Tél. : (514) 283-5488

901, rue du Cap Diamant, bureau 266-1
Québec (Québec) G1K 4K1
Tél. : (418) 648-4327
Sans frais : 1-800-561-3350
Téléc. : (418) 649-6536
Courriel : Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca

Ontario et Nunavut

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
2301, avenue Midland
Toronto (Ontario) M1P 4R7
Tél. : (416) 973-4705
Téléc. : (416) 973-1746
Courriel : Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

150, rue Main Ouest, bureau 500
Hamilton (Ontario) L8P 1H8
Tél. : (905) 572-2845
Téléc. : (905) 572-2047
Courriel : Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Manitoba

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
510, boulevard Lagimodière
Winnipeg (Manitoba) R2J 3Y1
Tél. : (204) 983-5490
Téléc. : (204) 984-0461
Courriel : Mb_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Saskatchewan

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
Federal Building, bureau 412
101, 22e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 0E1
Tél. : (306) 975-4502
Téléc. : (306) 975-6040
Courriel : Sk_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
Canada Place, bureau 839
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2626
Téléc. : (780) 495-2624
Courriel : Edm_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Édifice Harry Hays
220, 4e Avenue Sud-Est, bureau 282
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Tél. : (403) 292-4677
Téléc. : (403) 292-4644
Courriel : Cal_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Colombie-Britannique et Yukon

Bureau régional de la sécurité des produits de consommation
Santé Canada
3625, autoroute Lougheed, bureau 210
Vancouver (Colombie-Britannique) V5M 2A6
Tél. : (604) 666-5003
Téléc. : (604) 666-5988
Courriel : Bby_Prodsafe@hc-sc.gc.ca

Sécurité routière

Transports Canada

Transports Canada, de concert avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes nationaux de sécurité, poursuit ses efforts en vue d'améliorer la sécurité routière au pays. La Direction générale de la sécurité routière assume un vaste éventail de responsabilités qui sont d'intérêt public. Elle a pour mandat de réduire le nombre de pertes de vie et de blessés, les dommages à l'environnement, la détérioration de la santé ainsi que la consommation d'énergie, qui découlent de l'utilisation des véhicules automobiles au Canada.

Direction générale de la sécurité routière
Transports Canada
Tour C, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5
Tél. : (613) 990-2309
ATS : (613) 990-4500
Sans frais : 1-800-333-0371
Téléc. : (613) 954-4731
Courriel : CommentairesWeb@tc.gc.ca
Site Web : www.tc.gc.ca/securiteroutiere

Renseignements généraux et sécurité routière (renseignements sur les sacs gonflables, les dispositifs de frein antiblocage, les pneus et la conduite en hiver) :
Tél. : 1-800-333-0371 ou (613) 998-8616

Importation de véhicules :
Europe : (613) 998-8616 ou (416) 967-9955
Japon : 1-800-333-0371

Importation de véhicules des États-Unis :
Registraire des véhicules importés
405, The West Mall, bureau 400
Toronto (Ontario) M9C 5K7
Tél. : 1-888-848-8240
Courriel : info@riv.ca
Site Web : www.riv.ca

Enquêtes sur les défauts et rappels de véhicules :
Sans frais : 1-800-333-0510

Région du Pacifique - Transport routier (Colombie-Britannique)

Transports Canada
800, rue Burrard, bureau 620
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2J8
Tél. : (604) 666-3518
Téléc. : (604) 666-7255
Site Web : www.tc.gc.ca/Pacifique/routier/menu.htm

Région des Prairies et du Nord - Transport terrestre (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut)

344, rue Edmonton, 4e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0P6
Tél. : (204) 983-3152
Sans frais : 1-888-463-0521
Site Web : www.tc.gc.ca/prairiesetnord/default.htm

Région de l'Ontario - Transport terrestre

20, rue Toronto, bureau 600
Toronto (Ontario) M5C 2B8
Site Web : www.tc.gc.ca/OntarioRegion/fr/menu.htm

Région du Québec - Transport routier

700 Leigh Capreol, Zone 3A
Dorval (Québec) H4Y 1G7
Site Web : www.tc.gc.ca/quebec/fr/routier/menu.htm

Région de l'Atlantique - Transport routier (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et Labrador)

C.P. 42
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 8K6
Site Web : www.tc.gc.ca/atl/fr/menu.htm

Faillites

Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites assure l'administration juste et ordonnée des faillites et insolvabilités. Il est également chargé d'enquêter sur les plaintes provenant de débiteurs et du public relativement aux actes susceptibles d'être fautifs de personnes trouvées insolvables.

Administration centrale

Industrie Canada
Bureau du surintendant des faillites
Tour Jean-Edmonds Sud, 8e étage
365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Tél. : (613) 941-1000
Téléc. : (613) 941-2862
Site Web : www.osb-bsf.ic.gc.ca

Service de recherche de noms :
Tél. : (613) 941-2863
Téléc. : (613) 941-9490

Bureaux du surintendant des faillites (par province)

Nouvelle-Écosse

Bureau du surintendant des faillites
Maritime Centre
1505, rue Barrington, 16e étage
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Tél. : (902) 426-2900
Téléc. : (902) 426-7275

Québec

Bureau du surintendant des faillites
1141, route de l'Église, 4e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 3W5
Tél. : (418) 648-4280
Téléc. : (418) 648-4120

2665, rue King Ouest, bureau 600
Sherbrooke (Québec) J1L 1C1
Tél. : (819) 564-5742
Téléc. : (819) 564-4299

8e étage
5, Place Ville-Marie, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 2G2
Tél. : (514) 283-6192
Téléc. : (514) 283-9795

Ontario

Bureau du surintendant des faillites
Édifice Place Bell
160, rue Elgin, 11e étage, bureau B-119
Ottawa (Ontario) K1R 5B4
Tél. : (613) 995-2994
Téléc. : (613) 996-0949

25, avenue St. Clair Est, 6e étage
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 973-6486
Téléc. : (416) 973-7440

Federal Building
55, rue Bay Nord, 9e étage
Hamilton (Ontario) L8R 3P7
Tél. : (905) 572-2847
Téléc. : (905) 572-4066

Federal Building
451, rue Talbot, bureau 303
London (Ontario) N6A 5C9
Tél. : (519) 645-4034
Téléc. : (519) 645-5139

Manitoba

Bureau du surintendant des faillites
400, avenue St. Mary, 4e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5
Tél. : (204) 983-3229
Téléc. : (204) 983-8904

Saskatchewan

Bureau du surintendant des faillites
1945, rue Hamilton, bureau 600
Regina (Saskatchewan) S4P 2C7
Tél. : (306) 780-5391
Téléc. : (306) 780-6947

123, 2e Avenue Sud, 7e étage
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 7E6
Tél. : (306) 975-4298
Téléc. : (306) 975-5317

Alberta

Bureau du surintendant des faillites
Tour Standard Life, 5e étage
639, 5e Avenue Sud-Ouest, bureau 510
Calgary (Alberta) T2P 0M9
Tél. : (403) 292-5607
Téléc. : (403) 292-5188

Canada Place
9700, avenue Jasper, bureau 725
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2476
Téléc. : (780) 495-2466

Colombie-Britannique

Bureau du surintendant des faillites
300, rue Georgia Ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6E1
Tél. : (604) 666-5007
Téléc. : (604) 666-4610

Bureaux de la consommation

Voici les adresses des différents bureaux de la consommation au Canada. Même si ces bureaux pourront vous aider à résoudre vos problèmes en matière de consommation, vous devriez aussi consulter la liste « Autres organismes gouvernementaux » afin de déterminer s'il existe une autre ressource qui serait en mesure de vous venir en aide.

Gouvernement fédéral

Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Téléc. : (613) 952-6927
Courriel : oca.strategis@ic.gc.ca
Site Web : www.consommateur.ic.gc.ca

Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Tél. : (819) 997-4282
Sans frais : 1-800-348-5358
ATS : 1-800-642-3844
Téléc. : (819) 997-0324
Courriel : burconcurrence@bc-cb.gc.ca
Site Web : www.bc-cb.gc.ca

Gouvernements provinciaux et territoriaux

Terre-Neuve et Labrador

Trade Practices and Licencing Division
Department of Government Services
Édifice de la Confédération, Bloc Ouest,
2e étage
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2600
Téléc. : (709) 729-3205
Site Web : www.gov.nf.ca/gsl/cca/tpl/default.stm

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations
C.P. 1003
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2X1
Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0720
Site Web : www.gov.ns.ca/snsmr

Île-du-Prince-Édouard

Consumer, Corporate and Insurance Division
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Sans frais : 1-800-658-1799
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3

Nouveau-Brunswick

Direction des services à la consommation
Ministère de la Justice
440, rue King, bureau 649
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494
Site Web : www.gnb.ca/justice

Québec

Office de la protection du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Sans frais : 1-888-OPC-ALLO
(1-888-672-2556)
Site Web : www.opc.gouv.qc.ca

Ontario

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
250, rue Yonge, 32e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléc. : (416) 326-8665
ATS : (416) 325-3408
ATS sans frais : 1-800-268-7095
Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca
Site Web : www.cbs.gov.on.ca

Manitoba

Finances Manitoba
Consommation et Corporations
Office de la protection du consommateur
258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Téléc. : (204) 945-0728
Courriel : consumersbureau@gov.mb.ca
Site Web : www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html

Saskatchewan

Consumer Protection Branch
Saskatchewan Department of Justice
1919, promenade Saskatchewan, 5e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-5550
Sans frais : 1-888-374-4636
(Saskatchewan seulement)
Téléc. : (306) 787-9779
Courriel :
consumerprotection@justice.gov.sk.ca

Alberta

Alberta Government Services
Consumer Services Branch
Tél. : (780) 427-4088 (région d'Edmonton)
Sans frais : 1-877-427-4088
(Alberta seulement)
Courriel : government.services@gov.ab.ca
Site Web : www.gov.ab.ca/gs

Colombie-Britannique

Business Pratices and Consumer
Protection Authority
1019, rue Wharf, 5e étage
C.P. 9244
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Tél. : (604) 320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Téléc. : (250) 920-7181
Courriel : info@bpcpa.ca
Site Web : www.bpcpa.ca

Ministry of Public Safety and Solicitor General
Compliance and Consumer Policy Division
C.P. 9288, Succ. Prov Govt
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J7
Tél. : (250) 387-1698
Sans frais à Vancouver : (604) 660-2421
Sans frais ailleurs en C.-B. : 1-800-663-7867

Yukon

Department of Community Services
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Sans frais : 1-800-661-0408
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : consumer@gov.yk.ca

The Andrew Philipson Law Centre
2130, 2e Avenue
Whitehorse (Yukon) Y1A 5H6
Tél. : (867) 667-5111

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Services
Community Operations Programs
Municipal and Community Affairs
5201, 50e Avenue, bureau 500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9
Tél. : (867) 873-7125
Téléc. : (867) 920-6343
Courriel : mgagnon@maca.gov.nt.ca
Site Web : www.maca.gov.nt.ca

Nunavut

Consumer Affairs
Community and Government Services
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Téléc. : (867) 793-3321

Bureaux d'éthique commerciale

Un bureau d'éthique commerciale (BEC) est un organisme sans but lucratif financé surtout par des entreprises locales. Ses activités visent à promouvoir l'éthique commerciale en encourageant les pratiques loyales dans les secteurs de la publicité et de la vente et en proposant des méthodes différentes de règlements des litiges. Un BEC offre une variété de services aux consommateurs. Ainsi, il met à leur disposition toute une série de documents éducatifs, répond à leurs questions et indique si des plaintes ont déjà été déposées contre des entreprises. Il contribue à résoudre les problèmes soulevés par des acheteurs ou des vendeurs à l'endroit d'une entreprise en fournissant, dans certains cas, des services de médiation et d'arbitrage. Il offre aussi des renseignements relatifs à des œuvres de bienfaisance et d'autres organismes qui sollicitent le public.

Un BEC exige habituellement que les plaintes lui soient soumises par écrit afin de constituer un dossier précis sur le litige. Il communiquera ensuite avec l'entreprise concernée au sujet de la plainte. Si cette communication ne suffit pas à résoudre le litige de façon satisfaisante, un BEC peut alors proposer une méthode différente de règlement, comme la médiation ou l'arbitrage. Un BEC ne juge pas ni n'évalue des produits ou des marques en particulier. Il ne traite pas non plus des problèmes concernant le prix de produits ou de services, ne règle pas les différends entre employeur et employé en matière de rémunération et ne donne pas d'avis juridique.

Si vous avez des questions relevant de la compétence d'un BEC, informez-vous des services disponibles auprès du bureau de votre région. Vous pouvez également communiquer avec un BEC par Internet. Le site Web du Bureau d'éthique commerciale du Canada résume les dangers de fraude et d'escroquerie auxquels s'exposent les consommateurs et présente ses programmes, ses services et ses bureaux régionaux.

Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale
44 Byward Market Square, bureau 220
Ottawa (Ontario) K1N 7A2
Tél. : (613) 789-5151
Téléc. : (613) 789-7044
Courriel : ccbbb@canadiancouncilbbb.ca
Site Web : www.canadiancouncilbbb.ca

Terre-Neuve et Labrador

BEC de Terre-Neuve et Labrador
360, chemin Topsail, bureau 302
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1E 2B6
Tél. : (709) 364-2222
Sans frais : 1-877-663-2363
Téléc. : (709) 364-2255
Courriel : info@bbbnl.org
Site Web : www.bbbnl.org

Provinces atlantiques

BEC des Provinces atlantiques
1888, rue Brunswick, bureau 805
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8
Tél. : (902) 422-6581
Téléc. : (902) 429-6457
Courriel : bbbmp@bbbmp.ca
Site Web : www.bbbmp.ca

Québec

BEC du Québec
785, avenue Plymouth, bureau 304
Montréal (Québec) H4P 1B3
Tél. : (514) 286-9281
Téléc. : (514) 286-2658
Courriel : bbbbec@bbb-bec.com
Site Web : www.bbb-bec.com

Ontario

BEC du centre-sud de l'Ontario
100, rue King Est
Hamilton (Ontario) L8N 1A8
Tél. : (905) 526-1111
Téléc. : (905) 526-1225
Courriel : info@thebbb.ca
Site Web : www.thebbb.ca

BEC du centre-ouest de l'Ontario
354, rue Charles Est
Kitchener (Ontario) N2G 4L5
Tél. : (519) 579-3080
Sans frais : 1-800-459-8875
Téléc. : (519) 570-0072
Courriel : info@bbbmwo.ca
Site Web : www.bbbmwo.ca

BEC de l'ouest de l'Ontario
200, avenue Queens, bureau 308
C.P. 2153
London (Ontario) N6A 1J3
Tél. : (519) 673-3222
Téléc. : (519) 673-5966
Courriel : general_info@bbblondon.on.ca
Site Web : www.bbblondon.on.ca

BEC de l'est de l'Ontario et de l'Outaouais
Édifice Varette
130, rue Albert, bureau 603
Ottawa (Ontario) K1P 5G4
Tél. : (613) 237-4856
Sans frais : 1-877-859-8566
(indicatif régional 613 seulement)
Téléc. : (613) 237-4878
Courriel : info@easternontario.bbb.org ou info@outaouais.bbb.org
Site Web : www.easternontario.bbb.org ou www.outaouais.bbb.org

BEC de Windsor et du sud-ouest de l'Ontario
880, avenue Ouellette, bureau 302
Windsor (Ontario) N9A 1C7
Tél. : (519) 258-7222
Téléc. : (519) 258-1198
Courriel : wbbb@wincom.net
Site Web : www.windsorbbb.com

Manitoba

BEC du Manitoba
1030B, rue Empress
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4
Tél. : (204) 989-9010
Sans frais : 1-800-385-3074
Téléc. : (204) 989-9016
Courriel : bbbinquiries@mts.ca
Site Web : www.bbbmanitoba.ca

Saskatchewan

BEC de la Saskatchewan
2080, rue Broad, bureau 201
Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3
Tél. : (306) 352-7601
Téléc. : (306) 565-6236
Courriel : bbbsask@accesscomm.ca
Site Web : www.bbbsask.com

Alberta

BEC du sud de l'Alberta
7330, rue Fisher Sud-Est, bureau 350
Calgary (Alberta) T2H 2H8
Tél. : (403) 517-4222
Téléc. : (403) 640-2514
Courriel : info@betterbusinessbureau.ca
Site Web : www.betterbusinessbureau.ca

BEC du centre et du nord de l'Alberta
Capital Place
9707, 110e Rue, bureau 888
Edmonton (Alberta) T5K 2L9
Tél. : (780) 482-2341
Sans frais : 1-800-232-7298
(partout au Canada)
Téléc. : (780) 482-1150
Courriel : info@edmontonbbb.org
Site Web : www.edmontonbbb.org

Colombie-Britannique

BEC de la Colombie-Britannique (partie continentale)
788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1
Tél. : (604) 682-2711
Téléc. : (604) 681-1544
Courriel : inquiries@bbbvan.org
Site Web : www.bbbvan.org

BEC de l'Île de Vancouver
1175, rue Cook, bureau 220
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 4A1
Tél. : (250) 386-6348
Sans frais : 1-877-826-4222
Téléc. : (250) 386-2367
Courriel : info@bbbvanisland.org
Site Web : www.bbbvanisland.org

Crédit

Si vous désirez connaître vos antécédents en matière de crédit, adressez-vous au bureau de crédit de votre région. Vous trouverez ci-dessous son numéro de téléphone.

La plupart des provinces offrent un service-conseil en matière de crédit, que ce soit par l'intermédiaire d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme sans but lucratif.

Si une agence de recouvrement communique avec vous, assurez-vous qu'elle respecte toutes les règles auxquelles elle est assujettie dans sa province. Pour savoir comment procéder si une agence de recouvrement communique avec vous, reportez-vous à la première section du présent guide sur les renseignements généraux. Les consommateurs qui désirent déposer une plainte contre une agence de recouvrement peuvent communiquer avec l'organisme de protection du consommateur de leur province. Les résidents de la Colombie-Britannique doivent s'adresser au directeur du recouvrement de créances au numéro de téléphone suivant : 1-250-356-6035 ou par télécopieur au 1-250-953-3533.

Adresse postale :
Succ. Prov. Govt.
C.P. 9297
(Wharf and Fort)
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J8

Pour les cas de faillite, le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée fraude.

En Saskatchewan, une aide spéciale est offerte aux agriculteurs en danger de faillite.

Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements

Equifax Canada Inc.
Tél. : (514) 493-2314
Sans frais : 1-800-465-7166
Courriel : consumer.relations@equifax.com
Site Web :
www.equifax.com/EFX_Canada/index_f.html

TransUnion Canada
Pour les résidents de toutes les provinces, sauf le Québec :
Centre des relations avec les consommateurs
C.P. 338, PDF 1
Hamilton (Ontario) L8L 7W2
Tél. : (905) 525-0262
Sans frais : 1-866-525-0262
Site Web : www.tuc.ca

Pour les résidents du Québec
TransUnion (Le Groupe Écho)
1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 200
Montréal (Québec) H3M 3E2
Tél. : (514) 335-0374
Sans frais : 1-877-713-3393
Site Web : www.tuc.ca

Services-conseils en matière de crédit

Terre-Neuve et Labrador

Personal Credit Counselling Service
22, chemin Queens
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1C 2A5
Tél. : (709) 753-5812
Téléc. : (709) 753-3390
Courriel :
info@debthelpnewfoundland.com
Site Web :
www.debthelpnewfoundland.com

Édifice CIBC
4, rue Maine, bureau 206
Corner Brook (Terre-Neuve et Labrador)
A0G 6G7
Tél. : (709) 634-7772
Téléc. : (709) 634-7790

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations
Debtor Assistance Program and Consumer Proposals
C.P. 2734
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P7
Tél. : (902) 424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Téléc. : (902) 424-0711
Site Web :
www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/debtor

Île-du-Prince-Édouard

Office of the Attorney General
Consumer, Corporate and Insurance Division
Shaw Building
95, rue Rochford, 4e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web :
www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3

Nouveau-Brunswick

Counselling en matière de crédit des provinces atlantiques Inc.
Édifice Harbour
133, rue Prince William, bureau 703
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 5B2
Tél. : (506) 652-1613
Sans frais : 1-888-753-2227 (provinces de l'Atlantique seulement)
Téléc. : (506) 633-6057

Québec

Office de la protection du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Sans frais : 1-888-672-2556
Téléc. : (514) 873-0721
Site Web : www.opc.gouv.qc.ca

Ontario

Ontario Association of Credit Counselling Services
C.P. 189
Grimsby (Ontario) L3M 4G5
Tél. : (905) 945-5644
Numéro de référence : 1-888-7-IN DEBT (1-888-746-3328)
Téléc. : (905) 945-4680
Site Web : www.indebt.org

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Site Web : www.cbs.gov.on.ca

Manitoba

Services d'orientation financière de la communauté
238, avenue Bordage, 3e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B1
Tél. : (204) 989-1900
Téléc. : (204) 989-1908
Courriel : cfcs@mts.net

Saskatchewan

Ministère de la Justice
Comité de médiation provincial
2151, rue Scarth, bureau 120
Regina (Saskatchewan) S4N 3V7
Tél. : (306) 787-5387
Sans frais : 1-888-215-2222
Téléc. : (306) 787-5574

Édifice Sturdy Stone
122, 3e Avenue Nord, rez-de-chaussée
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Tél. : (306) 933-6520
Sans frais : 1-888-215-2222
Téléc. : (306) 933-7030

Alberta

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11e Avenue Sud-Ouest, bureau 225
Calgary (Alberta) T2R 1J8
Tél. : (403) 265-2201
Sans frais : 1-888-294-0076
Site Web : www.creditcounselling.com

10123, 99e Rue, bureau 440
Edmonton (Alberta) T5J 3H1
Tél. : (780) 423-5265
Sans frais : 1-888-294-0076
Site Web : www.creditcounselling.com

Colombie-Britannique

Ministry of the Attorney General
Justice Services Branch
Debtor Assistance Program
865, rue Hornby, bureau 203
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2G3
Tél. : (604) 660-3550
Téléc. : (604) 660-8472

Credit Counselling Society of British Columbia
Columbia Skytrain Station Building
435, rue Columbia, bureau 330
New Westminster (Colombie-Britannique)
V3L 5N8
Tél. : (604) 527-8999
Sans frais : 1-888-527-8999
(Colombie-Britannique seulement)
Téléc. : (604) 527-8008
Courriel : inquiries@nomoredebts.org
Site Web : www.ccsbc.org

Territoires du Nord-Ouest

Municipal and Community Affairs
5201, 50e Avenue, bureau 500
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3S9
Tél. : (867) 873-7125
Téléc. : (867) 920-6343
Site Web : www.maca.gov.nt.ca

Yukon

Se reporter aux informations relatives à l'Alberta et à la Colombie-Britannique.

Nunavut

Ministère des Services communautaires et gouvernementaux
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-3315
Sans frais : 1-866-223-8139
Téléc. : (867) 793-3312
Site Web :
www.gov.nu.ca/Nunavut/French/dept/CGT/fcgt.shtml

Agences de recouvrement

Colombie-Britannique

Business Practices and Consumer Protection Authority
1019, rue Wharf, 5e étage
C.P. 9244
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Tél. : (604) 320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Téléc. : (250) 920-7181
Courriel : info@bpcpa.ca
Site Web : www.bpcpa.ca

Ministry of Public Safety and Solicitor General
Compliance and Consumer Policy Division
C.P. 9288, Succ. Prov Govt
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J7
Tél. : (250) 387-1698
(604) 660-2421 (Région de Vancouver)
Sans frais en C.-B. : 1-800-663-7867

Toutes les autres provinces

Communiquez avec le bureau de la consommation de votre province (consultez la table des matières du présent guide).

Faillites

Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée fraude.

365, avenue Laurier Ouest
Tour Jean-Edmonds Sud, 8e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0C8
Tél. : (613) 941-1000
Téléc : (613) 941-2862

Service de recherche de noms
Tél. : (613) 941-2863
Téléc. : (613) 941-9490
Web site : www.osb-bsf.ic.gc.ca

Vous pouvez consulter la liste des bureaux régionaux dans la section « Autres organismes gouvernementaux » du présent guide.

Saskatchewan Agriculture, Food and Rural Revitalization

Ce ministère offre des renseignements précis aux agriculteurs qui désirent se protéger contre leurs créanciers ou demander la protection de la *Loi sur les faillites*.

3085, rue Albert, bureau 329
Regina (Saskatchewan) S4S 0B1
Tél. : (306) 787-5140
Farm Stress Line : 1-800-667-4442
Téléc. : (306) 798-3042
Site Web : www.agr.gov.sk.ca

Énergie et services publics

En suivant les conseils de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada, les consommateurs peuvent réduire leur facture de services publics.

Si vous désirez porter plainte au sujet de votre facture de services publics, faites-le auprès de votre société de service public. Si vous n'arrivez toujours pas à régler votre problème, adressez-vous à la commission ou au conseil de services publics de votre province, qui est l'organe de réglementation des sociétés de services publics.

En Ontario, les résidants qui utilisent le gaz naturel peuvent aussi déposer leur plainte auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Conseils en matière d'efficacité énergétique

Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada

L'Office aide les consommateurs à faire des économies, à utiliser les ressources naturelles judicieusement et à protéger l'environnement.

Office de l'efficacité énergétique
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0E4
Téléc. : (613) 943-5190
Courriel : general.oee@nrcan.gc.ca
Site Web : www.oee.nrcan.gc.ca

Sociétés et commissions de services publics

Terre-Neuve et Labrador

Newfoundland Power
C.P. 8910
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 3P6
Tél. : (709) 737-2802
Sans frais : 1-800-663-2802
Téléc. : (709) 737-2903
Site Web : www.newfoundlandpower.com

Newfoundland and Labrador Board of Commissioners of Public Utilities
C.P. 21040
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1A 5B2
Tél. : (709) 726-8600
Téléc. : (709) 729-2508
Courriel : ito@pub.nf.ca
Site Web : www.pub.nf.ca

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Power
C.P. 910
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2W5
Tél. : (902) 428-6230
Sans frais : 1-800-428-6230
Site Web : www.nspower.ca

Utility and Review Board
1601, rue Lower Water, 3e étage
C.P. 1692, Succursale M
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3S3
Tél. : (902) 424-4448
Téléc. : (902) 424-3919
Courriel : uarb.board@gov.ns.ca

Île-du-Prince-Édouard

Maritime Electric
180, rue Kent
C.P. 1328
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N2
Tél. : (902) 629-3799
Sans frais : 1-800-670-1012
Téléc. : (902) 629-3630
Site Web : www.maritimeelectric.com

Island Regulatory and Appeals Commission
134, rue Kent, bureau 501
C.P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
Sans frais : 1-800-501-6268
Téléc. : (902) 566-4076
Courriel : info@irac.pe.ca
Site Web : www.irac.pe.ca

Nouveau-Brunswick

Énergie NB
515, rue King
C.P. 2000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 4X1
Tél. : (506) 458-4444
Sans frais : 1-800-663-6272
Téléc. : (506) 458-4000
Site Web : www.nbpower.com

Commission des entreprises de services publics du Nouveau-Brunswick
15, Market Square, bureau 1400
C.P. 5001
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 4Y9
Tél. : (506) 658-2504
Sans frais : 1-866-766-2782
Téléc. : (506) 643-7300
Courriel : general@pub.nb.ca
Site Web : www.pub.nb.ca

Québec

Hydro-Québec
Siège social
75, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Tél. : (514) 385-7252
Sans frais : 1-888-385-7252
ATS : 1-800-361-1297
Site Web : www.hydro.qc.ca

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, place Victoria, bureau 255
C.P. 001
Montréal (Québec) H4Z 1A2
Tél. : (514) 873-5050
Sans frais : 1-888-873-2452
Téléc. : (514) 873-2070
Courriel : secretariat@regie-energie.qc.ca
Site Web : www.regie-energie.qc.ca

Ontario

Independent Electricity Market Operator
655, rue Bay, bureau 410
Toronto (Ontario) M5G 2K4
Tél. : (905) 403-6900
Sans frais : 1-888-448-7777
Téléc. : (905) 403-6921
Courriel : helpcentre@theimo.com
Site Web : www.theimo.com

Ontario Power Generation
700, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 1X6
Tél. : (416) 592-2555
Sans frais : 1-877-592-2555
Site Web : www.opg.com

Hydro One
C.P. 5700
Markham (Ontario) L3R 1C8
Customer Communications Centre
Tél. : 1-888-664-9376
Téléc. : (905) 944-3254
Courriel :
CustomerCommunications@HydroOneNetworks.com
Site Web : www.hydroone.com

Ontario Hydro Energy Inc.
Filiale non contrôlée de Hydro One
250 Shields Court, bureau 6
Markham (Ontario) L3R 9W7
Service à la clientèle : 1-800-664-3377
Téléc. : 1-888-354-8983
Site Web : www.ontariohydroenergy.com

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Tél. : (416) 481-1967
Service à la clientèle : (416) 314-2455
Sans frais : 1-877-632-2727
Courriel : info@oeb.gov.on.ca
Site Web :
www.oeb.gov.on.ca/html/fr/index.html

Manitoba

Manitoba Hydro
C.P. 815, succursale Main
Winnipeg (Manitoba) R3C 2P4
Tél. : (204) 474-3311
Téléc. : (204) 474-3072
Courriel : publicaffairs@hydro.mb.ca
Site Web : www.hydro.mb.ca

Régie des services publics
330, avenue Portage, bureau 400
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4
Tél. : (204) 945-2638
Sans frais : 1-866-854-3698
(Manitoba seulement)
Téléc. : (204) 945-2643
Courriel : publicutilities@gov.mb.ca
Site Web :
www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html

Saskatchewan

SaskPower
2025, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 0S1
Tél. : 1-888-757-6937
Téléc. : (306) 566-2548
Courriel : inquiries@saskpower.com
Site Web : www.saskpower.com

SaskEnergy
1777, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 4K5
Tél. : (306) 777-9225
Service à la clientèle : 1-800-567-8899
Service d'urgence 24 heures : 1-888-7000
GAS (1-888-700-0427)
ATS : 1-800-792-6665
Web site: www.saskenergy.com

En Saskatchewan, il n'y a pas de commission ou de conseil des services publics. Toute demande de renseignements à ce sujet peut être acheminée par écrit au ministre responsable du service en question à :

Legislative Buildings
Regina (Saskatchewan) S4S 0B3

Alberta

Office of the Utilities Consumer Advocate
1 TD Tower
10088, 102e Avenue, bureau 1701
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Courriel :
UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca
Site Web :
www.utilitiesconsumeradvocate.gov.ab.ca

Alberta Government Services
Consumer Services Branch
Tél. : (780) 427-4088
Sans frais : 1-877-427-4088 (en Alberta seulement)
Site Web : www.gov.ab.ca/gs

Alberta Energy and Utilities Board
640, 5e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta) T2P 3G4
Tél. : (403) 297-8311
Téléc. : (403) 297-7336
Courriel : eub.webmaster@gov.ab.ca
Site Web : www.eub.gov.ab.ca/bbs

Colombie-Britannique

BC Hydro
C.P. 9501
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4N1
Tél. : (604) 224-9376
Sans frais : 1-800-BCHYDRO
(1-800-224-9376)
Urgences et panne d'électricité :
1-888-POWERON (1-888-769-3766)
Courriel : consumer.services@bchydro.com
Site Web : www.bchydro.com

British Columbia Utilities Commission
C.P. 250
900, rue Howe, 6e étage
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2N3
Tél. : (604) 660-4700
Sans frais : 1-800-663-1385
Téléc. : (604) 660-1102
Courriel : Commission.Secretary@bcuc.com
Site Web : www.bcuc.com

Yukon

Yukon Utilities Board
1114, 1ère Avenue, bureau 19
C.P. 31728
Whitehorse (Yukon) Y1A 6L3

Yukon Energy Corporation
C.P. 5920
Whitehorse (Yukon) Y1A 6S7
Tél. : (867) 393-5300
Sans frais : 1-877-712-3375
Téléc. : (867) 393-5323
Courriel :
communication@yukonenergy.yk.ca
Site Web : www.yec.yk.ca

Territoires du Nord-Ouest

Northwest Territories Public Utility Board
62, promenade Woodland, bureau 203
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G1
Tél. : (867) 874-3944
Téléc. : (867) 874-3639
Courriel : pubhrv@cancom.net

Northwest Territories Power Corporation
4, promenade Capital
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 1G2
Tél. : (867) 874-5200
Téléc. : (867) 874-5229
Site Web : www.ntpc.com

Nunavut

Nunavut Power Corporation
C.P. 420
Édifice du Gouvernement du Nunavut
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-4200
Téléc. : (867) 793-4225
Site Web : www.nunavutpower.com

Gaz naturel

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Tél. : (416) 314-2455
Sans frais : 1-877-632-2727
Courriel : info@oeb.gov.on.ca
Site Web : www.ontariohydroenergy.com

Alberta Government Services
Registries and Consumer Services
Consumer Services Branch
Tél. : (780) 427-4088
Sans frais : 1-877-427-4088 (en Alberta seulement)
Site Web : www.gov.ab.ca/gs

Office of the Utilities Consumer Advocate
1 TD Tower
10088, 102e Avenue, bureau 1701
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Courriel :
UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca
Site Web :
www.utilitiesconsumeradvocate.gov.ab.ca

Alberta Energy and Utilities Board
640, 5e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta) T2P 3G4
Tél. : (403) 297-8311
Téléc. : (403) 297-7336
Courriel : eub.webmaster@gov.ab.ca
Site Web : www.eub.gov.ab.ca/bbs

Logement

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, fait en sorte que les Canadiens demeurent parmi les peuples les mieux logés au monde grâce à des habitations sûres, abordables et de qualité. La SCHL offre aux consommateurs de l'assurance prêt hypothécaire, du soutien au logement social, des travaux de recherche de pointe afin d'améliorer la qualité et d'assurer le prix abordable des logements, ainsi que de l'information pour contribuer à la prise de décisions.

Siège social
Promenade Aviation
700, chemin Montréal
Ottawa (Ontario) K1A 0P7
Tél. : (613) 748-2000
ATS : (613) 748-2447
Téléc. : (613) 748-2098
Courriel : chic@cmhc-schl.gc.ca
Site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

Bureau de l'Atlantique
7001, chemin Mumford, bureau 300
Halifax Shopping Centre Tour I
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 4L9
Tél. : (902) 426-3530
Téléc. : (902) 426-9991

Bureau du Québec
1100, boul. René-Lévesque Ouest, 1er étage
Montréal (Québec) H3B 5J7
Tél. : (514) 283-2222
Téléc. : (514) 283-0860

Bureau de l'Ontario
100, avenue Sheppard Est, bureau 500
Toronto (Ontario) M2N 6Z1
Tél. : (416) 221-2642
ATS : 1-800-309-3388
Téléc. : (416) 218-3310

Bureau des Prairies, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest
1000, 7e Avenue Sud-Ouest, bureau 200
Calgary (Alberta) T2P 5L5
Tél. : (403) 515-3000
ATS : 1-888-841-4975
Téléc. : (403) 515-2930

Bureau de la Colombie-Britannique et du Yukon
1111, rue Georgia Ouest, bureau 200
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 4S4
Tél. : (604) 731-5733
ATS : 1-888-841-4975
Téléc. : (604) 737-4139

Programmes de certification des maisons neuves

Les nouveaux propriétaires de maisons peuvent avoir accès au Programme de certification des maisons neuves, généralement offert dans toutes les provinces. Moyennant certains frais, les propriétaires peuvent acheter une garantie limitée pour leur maison. De plus, les maisons des propriétaires ayant souscrit à ce programme sont construites selon les normes les plus récentes du Code national du bâtiment du Canada. Les acheteurs éventuels peuvent également obtenir les conseils d'un spécialiste, comme un inspecteur résidentiel ou un agent immobilier. Les locataires et les personnes à la recherche d'un logement peuvent communiquer avec le bureau du logement de leur province.

Programme de certification des maisons neuves dans les provinces de l'Atlantique

15, croissant Oland
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3S 1C6
Tél. : (902) 450-9000
Sans frais : 1-800-320-9880
(Provinces de l'Atlantique seulement)
Téléc. : (902) 450-5454
Courriel : info@ahwp.org
Site Web : www.ahwp.org

Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

La régie du bâtiment du Québec
545, boul. Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Tél. : (514) 873-0976
Sans frais : 1-800-361-0761
Téléc. : (514) 873-7667
Site Web :
www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/index.asp

Ontario

Tarion Warranty Corporation
5160, rue Yonge, 12e étage
Toronto (Ontario) M2N 6L9
Tél. : (416) 229-9200
Sans frais : 1-877-982-7466
Téléc. : (416) 229-3800
Sans frais : 1-877-664-9710
Courriel : info@tarion.com
Site Web : www.tarion.com

Régime de garanties des logements neufs du Manitoba

675, autoroute Pembina, bureau 200
Winnipeg (Manitoba) R3M 2L6
Tél. : (204) 453-1155
Téléc. : (204) 287-8561
Courriel : mbnhwp@mbnhwp.com
Site Web : www.mbnhwp.com

Régime de garanties des logements neufs de la Saskatchewan

3012, rue Louise Est, bureau 4
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 3L8
Tél. : (306) 373-7833
Téléc. : (306) 373-7977
Courriel : snhw@sasktel.net
Site Web : www.nhwp.org

Régime de garanties des logements neufs de l'Alberta

208, 57e Avenue Sud-Ouest, bureau 201
Calgary (Alberta) T2H 2K8
Tél. : (403) 253-3636
Sans frais : 1-800-352-8240
Téléc. : (403) 253-5062

10464, chemin Mayfield Nord-Ouest
Bureau 204
Edmonton (Alberta) T5P 4P4
Tél. : (780) 484-0572
Sans frais : 1-800-352-8240
Téléc. : (780) 486-7896
Site Web : www.anhwp.com

Programme de certification nationale des maisons neuves

Bureau national
10303, avenue Jasper, bureau 3000
Edmonton (Alberta) T5J 3N6
Tél. : (780) 425-2981
Sans frais : 1-800-472-9784
Téléc. : (780) 426-2723
Site Web : www.nationalhomewarranty.com

10201, chemin Southport Sud-Ouest
Bureau 1210
Calgary (Alberta) T2W 4X9
Tél. : (403) 278-5665
Sans frais : 1-888-776-7707
Téléc. : (403) 278-5551

543, rue Granville, bureau 1200
Vancouver, (Colombie-Britannique) V6C 1X8
Tél. : (604) 608-6678
Sans frais : 1-888-243-8807
Téléc. : (604) 408-1001

5, rue Donald, bureau 200
Winnipeg (Manitoba) R3L 2T4
Tél. : (204) 284-0293
Sans frais : 1-800-472-9784
Téléc. : (204) 889-9864

Associations professionnelles

Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers

Cette association nationale renseigne les personnes désireuses d'obtenir les services d'un inspecteur résidentiel. Les associations provinciales fournissent des répertoires généraux ainsi qu'une liste de questions à poser lors d'une courte inspection de la maison.

Siège social
64, chemin Reddick
C.P. 507
Brighton (Ontario) K0K 1H0
Tél. : (613) 475-5699
Sans frais : 1-888-748-2244
Téléc. : (613) 475-1595
Courriel : info@cahi.ca
Site Web : www.cahi.ca

Provinces de l'Atlantique
Sans frais : 1-888-748-2244
Site Web : www.cahpi-atl.com

Québec
Tél. : (514) 234-2104
Téléc. : (514) 694-5895
Courriel : info@aibq.qc.ca
Site Web : www.aibq.qc.ca

Ontario
Tél. : (416) 256-0960
Sans frais : 1-888-744-6244
Courriel : oahi@oahi.com
Site Web : www.oahi.com

Saskatchewan
Tél. : 1-866-546-7888
Courriel : j.sabo@sasktel.net
Site Web : www.cahpi-sk.com

Alberta
Tél. : (403) 248-6893
Sans frais : 1-800-351-9993
Téléc. : (403) 204-0898
Courriel : info@cahpi-alberta.com
Site Web : www.cahpi-alberta.com

Colombie-Britannique
Tél. : (250) 491-3979
Sans frais : 1-800-610-5665
Courriel : registrar@cahpi.bc.ca
Site Web : www.cahpi.bc.ca

Association canadienne de l'immeuble

L'Association renseigne les clients d'un professionnel de l'immobilier sur les obligations que celui-ci a envers eux. Elle leur donne également un aperçu des étapes qu'il faut suivre habituellement lors de l'achat d'une propriété par l'intermédiaire d'un agent immobilier.

Édifice Canada
344, rue Slater, bureau 1600
Ottawa (Ontario) K1R 7Y3
Tél. : (613) 237-7111
Téléc. : (613) 234-2567
Courriel : info@crea.ca
Site Web : www.crea.ca/fr_index.htm

Terre-Neuve et Labrador
Superintendent of Real Estate Trading Act
Édifice de la Confédération, Bloc Ouest
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2660
Téléc. : (709) 729-3205

Nova Scotia Real Estate Commission (NSREC)

La NSREC, créée en vertu d'une loi provinciale, est un organisme indépendant, non gouvernemental, responsable de la réglementation de l'industrie de l'immobilier. La Commission enquête sur les plaintes formulées contre des membres de l'industrie et décide si la conduite mérite des sanctions.

7 Scarfe Court
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 1W4
Tél. : (902) 468-3511
Sans frais : 1-800-390-1015
Téléc. : (902) 468-1016
Courriel : info@nsrec.ns.ca
Site Web : www.nsrec.ns.ca

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)

L'ACAIQ est chargée de la surveillance du courtage immobilier au Québec. Sa mission consiste à protéger le public par l'encadrement des activités professionnelles de tous les courtiers et agents immobiliers exerçant au Québec, tel que le prescrit la *Loi sur le courtage immobilier.*

6300, rue Auteuil, bureau 300
Brossard (Québec) J4Z 3P2
Tél. : (450) 676-4800
Sans frais : 1 800 440-5110
Téléc. : (450) 676-7801
Courriel : info@acaiq.com
Site Web : www.acaiq.com

The Real Estate Council of Ontario

Le Conseil administre la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* pour le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario. Le mandat du Conseil est double : administrer les exigences réglementaires de l'industrie de l'immobilier établies par le gouvernement de l'Ontario et protéger les consommateurs et les membres en offrant un marché juste, fiable et transparent. Le Conseil a aussi un processus de traitement des plaintes, de conformité et de discipline conçu pour répondre aux plaintes et aux inquiétudes des clients relativement à l'éthique des agents immobiliers et des vendeurs enregistrés.

Tour Est
3250, rue Bloor Ouest, bureau 600
Toronto (Ontario) M8X 2X9
Tél. : (416) 207-4800
Sans frais : 1-800-245-6910
Téléc. : (416) 207-4820
Courriel : information@reco.on.ca
Site Web : www.reco.on.ca

Saskatchewan Real Estate Commission

La Commission est responsable de l'accréditation des courtiers immobiliers de la Saskatchewan, y compris des mesures disciplinaires et de l'étude des plaintes.

231, croissant Robin
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 6M8
Tél. : (306) 374-5233
Sans frais : 1-877-700-5233
Téléc. : (306) 373-5377
Courriel : info@srec.sk.ca
Site Web : www.srec.sk.ca

Real Estate Council of Alberta

Le Conseil est l'organe de réglementation de l'industrie immobilière en Alberta. Son mandat consiste à enquêter sur les plaintes déposées contre les agents immobiliers et les courtiers en hypothèques.

2424, 4e Rue Sud-Ouest, bureau 340
Calgary (Alberta) T2S 2T4
Tél. : (403) 228-2954
Sans frais : 1-888-425-2754
(Alberta seulement)
Téléc. : (403) 228-3065
Courriel : recainfo@reca.ab.ca
Site Web : www.reca.ab.ca

Real Estate Council of British Columbia

Le Conseil est chargé d'octroyer des licences aux agents immobiliers et aux vendeurs, de veiller à ce que les qualifications requises soient respectées, d'enquêter sur les plaintes contre les détenteurs de licences et d'imposer les sanctions disciplinaires prévues par le *Real Estate Act.*

750, rue Pender Ouest, bureau 900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 2T8
Tél. : (604) 683-9664
Sans frais : 1-877-683-9664
Téléc. : (604) 683-9017
Courriel : info@recbc.ca
Site Web : www.recbc.ca

Ministères provinciaux et territoriaux du logement

Terre-Neuve et Labrador

Newfoundland and Labrador
Housing Corporation
Édifice Sir Brian Dunfield
2 Canada Drive
C.P. 220
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1C 5J2
Tél. : (709) 724-3000
Téléc. : (709) 724-3250
Site Web : www.nlhc.nl.ca

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Community
Services, Housing Services
C.P. 696
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2T7
Tél. : (902) 424-3280
Téléc. : (902) 424-0661
Site Web : www.gov.ns.ca/coms/hous

Île-du-Prince-Édouard

Office of the Director of Residential
Rental Property
Island Regulatory and Appeals Commission
5e étage, bureau 501
134, rue Kent
C.P. 577
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7L1
Tél. : (902) 892-3501
Sans frais : 1-800-501-6268
Téléc. : (902) 566-4076
Site Web : www.irac.pe.ca/rental

Nouveau-Brunswick

Ministère des Services familiaux et
communautaires
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2001
Téléc. : (506) 453-7478
Site Web : www.gnb.ca/0017/housing/index-f.asp

Médiateur des loyers et services à la
consommation
Ministère de la Justice et procureur général
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2682
Téléc. : (506) 444-4494

Québec

Ministère des Affaires municipales, du
Sport et du Loisir
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3
Tél. : (418) 691-2040
Télé. : (418) 644-9863
Site Web : www.mam.gouv.qc.ca

Régie du logement
Site Web : www.rdl.gouv.qc.ca

Société d'habitation du Québec
Direction des communications
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile St-Amable, 3e étage
Québec (Québec) G1R 5E7
Tél. : (418) 643-7676
Sans frais : 1-800-463-4315
Téléc. : (418) 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca
Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

Ontario

Ministère des Affaires municipales et du
Logement
777, rue Bay, 17e étage
Toronto (Ontario) M5G 2E5
Tél. : (416) 585-7041
ATS : (416) 585-6991
Sans frais : 1-866-220-2290
Courriel : mininfo@mah.gov.on.ca
Site Web : www.mah.gov.on.ca

Manitoba

Manitoba Finance
Residential Tenancies Branch
254, rue Edmonton, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. : (204) 945-2476
Sans frais : 1-800-782-8403 (au Manitoba)
Téléc. : (204) 945-6273
Courriel : rtb@gov.mb.ca
Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html

Bureau du logement du Manitoba
Bureau principal
185, rue Smith, rez-de-chaussée
Winnipeg (Manitoba) R3C 3G4
Tél. : (204) 945-4663
Sans frais : 1-800-282-8069
Téléc. : (204) 945-2013
Site Web :
www.gov.mb.ca/fs/housing/mha.fr.html

Saskatchewan

Saskatchewan Housing Division
Municipal Government
1855, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-4177
Sans frais : 1-800-667-7567

Saskatchewan Housing Corporation
Saskatchewan Community Resources and Employment
Courriel : communications@dcre.gov.sk.ca
Site Web :
www.dcre.gov.sk.ca/housing/overview.html

Alberta

Housing Services Division
Alberta Seniors
C.P. 3100
Edmonton (Alberta) T5J 4W3
Tél. : (780) 427-7876
Sans frais : 1-800-642-3853
Téléc. : (780) 422-5954 ou (403) 297-6138
Courriel : Housing@gov.ab.ca
Site Web : www.seniors.gov.ab.ca

Colombie-Britannique

Housing Policy Branch
Ministry of Community, Aboriginal and Women's Services
C.P. 9952, Succ. Prov Govt
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9R3
Tél. : (250) 387-7088
Téléc. : (250) 387-5120
Site Web : www.mcaws.gov.bc.ca/housing/housing.htm

Territoires du Nord-Ouest

Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest
C.P. 2100
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2P6
Site Web :
www.nwthc.gov.nt.ca/fr/index.html

Yukon

Yukon Housing Corporation
410H, rue Jarvis
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H5
Tél. : (867) 667-5759
Sans frais : 1-800-661-0408, local 5759 (Yukon seulement)
Téléc. : (867) 667-3664
Courriel : ykhouse@housing.yk.ca
Site Web : www.housing.yk.ca

Nunavut

Nunavut Housing Corporation
C.P. 480
Arviat (Nunavut) X0C 0E0
Tél. : (867) 857-3000
Téléc. : (867) 857-3040

Santé et alimentation

Pour savoir si un produit alimentaire est sûr, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

Pour obtenir des renseignements généraux sur la santé, adressez-vous à Santé Canada. Ce ministère vous donnera toute l'information dont vous avez besoin sur différents sujets relatifs à la santé comme les produits de consommation, la santé des personnes âgées et la prévention de la maladie. Il suffit de vous adresser à son siège social ou à l'un de ses bureaux régionaux. Vous pouvez également explorer le site Web de Santé Canada.

Plusieurs provinces offrent également un service de promotion de la santé en direct, de même que des sites Web (www.hc-sc.gc.ca).

Enfin, les consommateurs peuvent aussi s'adresser aux organismes de protection du consommateur ou aux organismes non gouvernementaux pouvant répondre aux questions en matière de santé.

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9
Tél. : (613) 225-2342
Enquêtes sur la salubrité des aliments :
Ontario : 1-800-701-2737
Québec : 1-800-561-3350
Autres provinces : 1-800-442-2342
Téléc. : (613) 228-6125
Courriel : cfiamaster@inspection.gc.ca
Site Web : www.cfia-acia.agr.ca

Santé Canada

Administration centrale
Indice de l'adresse : 0900C2
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : (613) 957-2991
ATS : 1-800-267-1245
Téléc. : (613) 941-5366
Courriel : info@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.hc-sc.gc.ca

Division du vieillissement et des aînés
Direction de la promotion et des programmes de la santé
Indice de l'adresse 1908A1
Ottawa (Ontario) K1A 1B4
Tél. : (613) 952-7606
Téléc. : (613) 957-7627
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

Direction générale de la santé de la population et de la santé publique - Santé Canada - Bureaux régionaux

Atlantique
Maritime Centre
Bureau 1525, 15e étage
1505, rue Barrington
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6
Tél. : (902) 426-2700
Téléc. : (902) 426-9689
Courriel :
pphatlantic-spspatlantique@hc-sc.gc.ca
Site Web :
www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/atlantique/

Québec
Complexe Guy-Favreau
200, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 218
Tour Est
Montréal (Québec) H2Z 1X4
Tél. : (514) 283-2306
Téléc. : (514) 283-6739

Ontario et Nunavut
25, avenue St. Clair Est, 4e étage
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 973-4389
Sans frais : 1-866-999-7612
Téléc. : (416) 973-1423

Manitoba et Saskatchewan
391, avenue York, bureau 425
Winnipeg (Manitoba) R3C 0P4
Tél. : (204) 983-2508
Téléc. : (204) 983-3972

Colombie-Britannique et Yukon
Édifice Winch
757, rue Hastings Ouest, bureau 405
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1A1
Tél. : (604) 666-2083
Téléc. : (604) 666-2258

Alberta et Territoires du Nord-Ouest
Canada Place
9700, avenue Jasper, bureau 710
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
Tél. : (780) 495-2651
Téléc. : (780) 495-3285
Courriel : pphb_abnwt@hc-sc.gc.ca
Site Web :
www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/ab-tno/

Ministères provinciaux et territoriaux de la santé

Terre-Neuve et Labrador

Health and Community Services
Coordinator of Inquiries and Health Planning
Édifice de la Confédération
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-4984
Téléc. : (709) 729-4969
Courriel : healthinfo@gov.nl.ca
Site Web : www.gov.nl.ca/health

Île-du-Prince-Édouard

Health and Social Services
Édifice Jones
11, rue Kent, 2e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4900
Ligne d'information : 1-800-241-6970
Téléc. : (902) 368-4969
Site Web : www.gov.pe.ca/hss

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Health
1690, rue Hollis
C.P. 488
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2R8
Tél. : (902) 424-5818
Téléc. : (902) 424-0730
Sans frais : 1-800-387-6665
(seulement en Nouvelle-Écosse)
ATME / ATS : 1-800-670-8888
Courriel : dohwen@gov.ns.ca
Site Web : www.gov.ns.ca/health

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Santé et du Mieux-être
C.P. 5100
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5G8
Tél. : (506) 457-4800
Téléc. : (506) 453-5442
Site Web : www.gnb.ca/hw-sm

Aînés
Ministère des services familiaux
et communautaires
Édifice Sartain MacDonald
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2001
Téléc. : (506) 453-7478
Site Web www.gnb.ca/0017/index-f.asp

Services sociaux d'urgences en dehors
des heures de bureau
Fredericton : (506) 453-2145
Ailleurs au N.-B. : 1-800-442-9799

Québec

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Édifice Catherine-de-Longpré
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1
Tél. : (418) 266-8900
Sans frais : 1-800-707-3380
(seulement au Québec)
Site Web : www.msss.gouv.qc.ca

Ontario

Ministère de la Santé et des Soins de
longue durée
Édifice MacDonald
900, rue Bay, bureau M1-57
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Sans Frais : 1-800-268-1154
(seulement en Ontario)
Ligne INFO (Toronto) : (416) 314-5518
ATS : 1-800-387-5559
Téléc. : (416) 314-8721
Courriel : infomoh@gov.on.ca
Site Web : www.health.gov.on.ca

Manitoba

Santé Manitoba
Liens santé : (204) 788-8200 (à Winnipeg)
Sans frais : 1-888-315-9257 (régions rurales
et nordiques)
Site Web :
www.gov.mb.ca/health/index.fr.html

Saskatchewan

Saskatchewan Health
3475, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4S 6X6
Tél. : (306) 787-3013
Sans frais : 1-800-667-7766
Ligne santé : 1-877-800-0002
Téléc. : (306) 787-3823
Courriel : webmaster@health.gov.sk.ca
Site Web : www.health.gov.sk.ca

Alberta

Alberta Health and Wellness
10025, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 1S6
Tél. : (780) 427-7164 (Edmonton)
Sans frais (seulement en Alberta) :
310-0000, puis (780) 427-1432
Téléc. : (780) 422-0102
Courriel : ahinform@health.gov.ab.ca
Site Web : www.health.gov.ab.ca

Colombie-Britannique

Ministry of Health
1515, rue Blanshard
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 3C8
Tél. : (250) 952-3456
Ligne INFO : (250) 952-1742
Sans frais : 1-800-465-4911
Site Web : www.gov.bc.ca/healthservices

Territoires du Nord-Ouest

Department of Health and Social Services
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-6173
Téléc. : (867) 873-0266
Site Web : www.hlthss.gov.nt.ca

Yukon

Department of Health and Social Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-3673
Sans frais : 1-800-661-0408 poste 3673
Téléc. : (867) 393-3096

Nunavut

Ministère de la Santé et des Services sociaux
C.P. 1000
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Tél. : (867) 975-5700
Téléc. : (867) 975-5705
Site Web :
www.gov.nu.ca/Nunavut/French/dept/hss/hss.shtml

Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

L'Association des malentendants canadiens

L'Association des malentendants canadiens (AMEC) est un organisme d'entraide bilingue, sans but lucratif, dirigé par et pour des personnes malentendantes. Son mandat est de sensibiliser le public et de faire en sorte que des normes soient établies relativement aux appareils techniques comme les prothèses auditives.

2435 Holly Lane, bureau 205
Ottawa (Ontario) K1V 7P2
Tél. : (613)526-1584
Sans frais : 1-800-263-8068
ATS : (613) 526-2692
Téléc. : (613) 526-4718
Site Web : www.chha.ca

Carrefour Adaptation Québec

Cet organisme offre de nombreux services spécialisés comme des conseils techniques, des guides d'achat et du soutien juridique.

360, rue du Pont
C.P. 1000
Québec (Québec) G1K 6M6
Tél. : (418) 522-1251
Téléc. : (418) 522-1252

Office des personnes handicapées du Québec

L'Office a pour mission de veiller à la coordination des services dispensés aux personnes handicapées ainsi qu'à les informer et les conseiller. Elle fait la promotion de leurs intérêts et favorise aussi leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Tél. : (819) 475-8618
Sans frais : 1-800-567-1465
Téléscripteur : 1-800-567-1477
Téléc. : (819) 475-8753
Site Web : www.ophq.gouv.qc.ca

Les Diététistes du Canada

Les Diététistes du Canada mettent en commun les connaissances et les compétences de leurs membres pour prendre des décisions éclairées sur l'alimentation, la nutrition et la santé. Autrefois appellée Association canadienne des diététistes (de 1935 à 1996), les Diététistes du Canada fixent les normes de formation des diététistes et de pratique de la professions.

480, avenue University, bureau 604
Toronto (Ontario) M5G 1V2
Tél. : (416) 596-0857
Téléc. : (416) 596-0603
Site Web :
www.dietitians.ca/french/frames.html

Institut national de la nutrition

L'Institut national de la nutrition (INN) est un organisme national sans but lucratif. L'organisme se veut une ressource crédible et objective quant aux questions reliées à la nutrition. Son mandat consiste à renforcer la recherche et l'éducation au Canada en matière de nutrition et de veiller à ce que la politique gouvernementale à cet égard réponde aux besoins de la population canadienne. L'INN travaille de concert avec les professionnels de la santé, les éducateurs, les universités, le gouvernement et l'industrie.

3800, avenue Steeles Est, bureau 301A
Woodridge (Ontario) K1S 2E1
Tél. : (905) 265-1349
Téléc. : (905) 265-9372
Courriel : nin@nin.ca
Site Web : www.nin.ca

Services financiers

Dans cette section, vous retrouverez les quatre grands types d'institutions canadiennes offrant des services financiers :

- les banques;
- les sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires;
- les compagnies d'assurance;
- les services en matière de valeurs mobilières.

Banques

Si vous avez un problème avec votre banque, la première solution consiste à en parler avec un représentant du service à la clientèle de votre succursale bancaire. Un représentant du service à la clientèle devrait pouvoir vous aider. Sinon, demandez à parler au directeur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, cherchez à savoir si vous pouvez vous adresser à une autre personne rattachée à la banque. Dans certains cas, vous devrez vous adresser au directeur régional ou au bureau administratif local. Demandez au représentant ou au directeur de votre succursale le numéro de téléphone ou l'adresse de la personne que vous devez rencontrer ou composez l'un des numéros ci-dessous.

Si vous ne trouvez pas de solution à votre problème, la prochaine étape sera de rencontrer le médiateur de votre banque. Le travail du médiateur est d'aider les consommateurs à régler les différends avec leur banque. Vous trouverez ci-dessous une liste complète de médiateurs dont les bureaux sont établis au Canada. Après le médiateur vient l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un organisme indépendant chargé d'enquêter sur les plaintes déposées par les particuliers et les petites et moyennes entreprises au sujet des services bancaires. Sa tâche est de régler les différends avec impartialité et rapidité.

Si vous désirez obtenir des renseignements sur l'autoréglementation des banques, adressez-vous à l'Association des banquiers canadiens. Pour en savoir davantage sur les mesures de protection du consommateur qui s'appliquent aux banques ainsi que d'autres informations sur le sujet, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Numéros à retenir

Banque Amex du Canada
1-800-668-2639

Banque Commerciale Italiana du Canada
1-800-263-5431

Banque de Montréal
(416) 927-6000
InfoService
1-800-555-3000

Scotiabank
Service à la clientèle
1-800-350-9046

CIBC
Service à la clientèle
(416) 980-2255
1-800-465-2255

Canadian Western Bank
1-888-874-8574

Citibank Canada
1-800-387-9292

Banque HSBC Canada
1-888-310-HSBC (4722)

Banque Laurentienne du Canada
(514) 522-1846
1-800-BLC-1846

Banque Nationale du Canada
(514) 394-5555
TELNAT : 1-888-835-6281

Banque Royale du Canada
Centre des solutions :
1-800-769-2541

TD Canada Trust
1-888-572-8925

ING Direct
1-866-464-3473

Ombudsman des banques

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
C.P. 896
Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3
Tél. : (416) 287-2877
Sans frais : 1-888-451-4519
Téléc. : (416) 225-4722
Sans frais : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Banque Amex du Canada
101, rue McNabb
Markham (Ontario) L3R 4H8
Tél. : (905) 474-8000, poste 2019
(Service à la clientèle)
Sans frais : 1-888-301-5312
Téléc. : (905) 904-7670
Courriel : BankOmbud@aexp.com

Banque de Montréal
Tour de la Banque de Montréal
55, rue Bloor Ouest, 8e étage
Toronto (Ontario) M4W 3N5
Tél. : 1-800-451-4519
Téléc. : 1-800-766-8029

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1
Tél. : (416) 933-3299
Sans frais : 1-800-785-8772
Téléc. : (416) 933-3276
Courriel : ombudsman@scotiabank.com

CIBC
C.P. 342
Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1G2
Tél. : (416) 861-3313
Sans frais : 1-800-308-6859
Téléc. : (416) 980-3754
Sans frais : 1-800-308-6861
Courriel : ombudsman@cibc.com

Canadian Western Bank
Place Canadian Western Bank
10303, avenue Jasper, bureau 2300
Edmonton (Alberta) T5J 3X6
Tél. : 1-888-423-8854
Téléc. : (780) 423-8897
Courriel : graham.gilbert@cwbank.com

Citibank Canada
Place Citibank
123, rue Front Ouest, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5J 2M3
Tél. : 1-888-245-1112
Téléc. : (416) 947-4123

Banque HSBC Canada
885, rue Georgia Ouest, bureau 500
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3E9
Tél. : 1-800-343-1180
Téléc. : (604) 641-2945

Banque ING du Canada
111, chemin Gordon Baker, bureau 900
Toronto (Ontario) M2H 3R1
Tél. : (416) 497-4833
Sans frais : 1-866-677-0547
Téléc. : (416) 758-5310

Banque Laurentienne du Canada
Tour de la Banque Laurentienne
1981, avenue McGill College
Montréal (Québec) H3A 3K3
Tél. : (514) 284-7192
Sans frais : 1-800-473-4782
Téléc. : (514) 284-7194 ou 1-800-473-4790
Courriel :
ombudsman@laurentianbank.com

Banque Nationale du Canada
C.P. 275
Montréal (Québec) H2Y 3G7
Tél. : 1-888-300-9004
Téléc. : 1-800-260-8003

Banque Royale du Canada
C.P. 1
Royal Bank Plaza
Toronto (Ontario) M5J 2J5
Tél. : (416) 974-4591
Sans frais : 1-800-769-2542
Téléc. : (416) 974-6922
Courriel : ombudsman@rbc.com

Groupe Financier Banque TD
C.P. 1
Toronto Dominion Centre
Toronto (Ontario) M5K 1A2
Tél. : (416) 982-4884
Sans frais : 1-888-361-0319
Téléc. : (416) 983-3460
Courriel : td.ombudsman@td.com

Autoréglementation des banques et réglementation gouvernementale

L'Association des banquiers canadiens (ABC) établit des normes bancaires et fournit de l'information au grand public sur le secteur bancaire. Elle donne, entre autres, des conseils pour protéger les cartes de crédit et permet de retracer les personnes qui utilisent frauduleusement les cartes Visa et Mastercard.

Commerce Court West
C.P. 348
199, rue Bay, 30e étage
Toronto (Ontario) M5L 1G2
Tél. : (416) 362-6092
Sans frais : 1-800-263-0231
Téléc. : (416) 362-7705
Courriel : inform@cba.ca
Site Web : www.cba.ca

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été mise sur pied dans le but de protéger les consommateurs de services financiers et de les aider à accroître leurs connaissances dans ce domaine. Elle renseigne les consommateurs et encadre les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : (613) 996-5454
Sans frais : 1-866-461-ACFC (2232)
Téléc. : (613) 941-1436
Sans frais : 1-866-814-2224
Site Web : www.acfc.gc.ca

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation des institutions financières fédérales et des régimes de retraite. Sa mission consiste à protéger les détenteurs de polices, les déposants et les participants aux régimes de retraite contre les pertes injustifiées.

Siège social
255, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1A 0H2
Tél. : (613) 990-7788
Sans frais : 1-800-385-8647
Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires

Si vous avez un problème avec votre institution financière, tentez de le régler auprès de votre succursale. Si vous ne pouvez résoudre votre problème, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

Terre-Neuve et Labrador

Commercial and Corporate Affairs
Department of Government Services
Credit Union Deposit Guarantee Corporation
C.P. 340
Marystown (Terre-Neuve et Labrador) A0E 2M0
Tél. : (709) 279-0170
Sans frais : 1-877-279-0170
Téléc. : (709) 279-0177
Site Web : www.cudgc.nf.net

Nouvelle-Écosse

Ministère de l'Environnement et du Travail
5151, chemin du Terminal, 7e étage
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1A1
Tél. : (902) 424-6331
Sans frais : 1-877-9ENVIRO
Téléc. : (902) 424-0503
Courriel : fininst@gov.ns.ca
Site Web :
www.gov.ns.ca/enla/fin/fininst.htm

Île-du-Prince-Édouard

Bureau du Procureur général
Édifice Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Justice
Direction des coopératives de crédit, coopératives et fiducies
Place Kings
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : (506) 453-2315
Téléc. : (506) 453-7474
Site Web : www.gnb.ca/0062/index-f.asp

Québec

Inspecteur général des institutions financières
Direction des services administratifs
800, place d'Youville
Québec (Québec) G1R 4Y5
Tél. : (418) 643-3625
Sans frais : 1-888-291-4443
Courriel : igif@igif.gouv.qc.ca
Site Web : www.igif.gouv.qc.ca

Ontario

Ministère des Finances, Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)
Ombudsman de la CSFO
Plaintes sur les caisses de crédit et les caisses populaires
5160, rue Yonge, 4e étage
C.P. 85
North York (Ontario) M2N 6L9
Tél : (416) 226-7776
Sans frais : 1-800-263-0541
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

Manitoba

Finances Manitoba
Direction de la réglementation des institutions financières
405 Broadway, bureau 1115
Winnipeg (Manitoba) R3C 3P6
Tél. : (204) 945-2543
Sans frais : 1-800-782-8069
(au Manitoba seulement)
Téléc. : (204) 948-2268
Courriel : insurance@gov.mb.ca
Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/firb/index.fr.html

Saskatchewan

Registrar of Credit Unions
Financial Institutions Division
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-6700
Téléc. : (306) 787-9006
Courriel : fid@sfsc.gov.sk.ca

Alberta

Alberta Treasury
Financial Institutions Division
Credit Unions
9515, 107e Rue, bureau 402
Edmonton (Alberta) T8K 2C3
Tél. : (780) 427-8322
Téléc. : (780) 422-24283
Courriel : financial.inst@gov.ab.ca
Site Web : www.finance.gov.ab.ca

Credit Counselling Services of Alberta
10125, 99e Rue, bureau 440
Edmonton (Alberta) T5J 3H1
Tél. : (780) 423-5265
Sans frais : 1-888-294-0076
Téléc. : (780) 423-2791

Credit Counselling Services of Alberta
602, 11e Avenue Sud-Ouest, bureau 225
Calgary (Alberta) T2R 1J8
Tél: (403) 265-2201
Sans frais : 1-888-294-0076
Site Web : www.creditcounselling.com

Colombie-Britannique

Financial Institutions Commission
1050, rue Pender Ouest, bureau 1900
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3S7
Tél. : (604) 660-2947
Sans frais : 1-888-249-9299
Téléc. : (604) 660-3170
Courriel : FICOM@gems9.gov.bc.ca
Site Web : www.fic.gov.bc.ca

Territoires du Nord-Ouest

Registre des garanties
C.P. 1320
Édifice Stewart M. Hodgson
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243

Nunavut

Securities and Legal Registries
Department of Justice
C.P. 1000, Succ. 570
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Tél. : (867) 975-6191
Téléc. : (867) 975-6594

Assurances

En cas de problème, adressez-vous d'abord à votre agent ou à votre courtier d'assurance. Ensuite, si vous avez toujours besoin d'aide, vous pouvez communiquer avec l'une des associations appropriées de l'industrie ou le bureau provincial ou territorial chargé des questions d'assurance.

Associations de l'industrie des assurances

Assurance-vie et incapacité

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.
1, rue Queen Est, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5C 2X9
Tél. : (416) 777-2221
Sans frais : 1-800-268-8099
Téléc. : (416) 777-1895
Site Web : www.clhia.ca

1001, boul. Maisonneuve Ouest, bureau 630
Montréal (Québec) H3A 3C8
Tél. : (514) 845-9004
Téléc : (514) 845-6182

46, rue Elgin, bureau 400
Ottawa (Ontario) K1P 5K6
Tél. : (613) 230-0031
Téléc. : (613) 230-0297

Assurances de dommages

Bureau d'assurance du Canada (BAC)
Siège social
151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Tél. : (416) 362-2031
Sans frais : 1-800-761-6703
Téléc. : (416) 361-5952
Courriel : consumercentre@ibc.ca
Site Web : www.ibc.ca

BAC - Ottawa
155, rue Queen, bureau 808
Ottawa (Ontario) K1P 6L1
Tél. : (613) 236-5043
Téléc. : (613) 236-5208

BAC - Provinces de l'Atlantique
1969, rue Upper Water, bureau 1706
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3R7
Tél. : (902) 429-2730
Sans frais : 1-800-565-7189
(provinces de l'Atlantique seulement)
Téléc. : (902) 420-0157

BAC - Québec
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3A 3C6
Tél. : (514) 288-6015
Sans frais : 1-800-361-5131
(Québec seulement)
Téléc. : (514) 288-0753

BAC - Ontario
151, rue Yonge, bureau 1800
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Tél. : (416) 362-9528
Sans frais : 1-800-387-2880
(Ontario seulement)
Téléc. : (416) 362-2602

BAC - Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
10722, 103e Avenue, bureau 401
Edmonton (Alberta) T5J 5J7
Tél. : (780) 423-2212
Sans frais : 1-800-377-6378
(Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut seulement)
Téléc. : (780) 423-4796

BAC - Colombie-Britannique et Yukon
510, rue Burrard, bureau 1010
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3A8
Tél. : (604) 684-3635
Sans frais : 1-877-772-3777
(Colombie-Britannique seulement)
Téléc. : (604) 684-6235

Organismes de réglementation provinciaux et territoriaux

Terre-Neuve et Labrador

Insurance Division
Édifice de la Confédération, Bloc Ouest
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2594
Téléc. : (709) 729-3205

Île-du-Prince-Édouard

Superintendent of Insurance
Office of the Attorney General
95, rue Rochford, 4e étage
C.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Tél. : (902) 368-4550
Téléc. : (902) 368-5283
Site Web : www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info

Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, 17e étage
C.P. 85
North York (Ontario) M2N 6L9
Tél. : (416) 250-7250
Sans frais : 1-800-668-0128
ATS : (416) 590-7108
Sans frais : 1-800-387-0584
Téléc. : (416) 590-8480
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

Manitoba

Finances Manitoba
Direction de la réglementation des institutions financières
405, avenue Broadway, bureau 1115
Winnipeg (Manitoba) R3C 3L6
Tél. : (204) 945-2542
Sans frais : 1-800-282-8069 (au Manitoba)
Téléc. : (204) 948-2268
Courriel : insurance@gov.mb.ca
Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/firb/index.fr.html

Saskatchewan

Pour les plaintes déposées contre les compagnies d'assurance en Saskatchewan, communiquez avec :
Superintendent of Insurance
Financial Institutions Division
Saskatchewan Financial Services Commission
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-6700
Téléc. : (306) 787-9006
Courriel : fid@sfsc.gov.sk.ca
Site Web :
www.sfsc.gov.sk.ca/financial/insurance.shtml

Pour les plaintes déposées contre les agents et courtiers, communiquez avec :
General Insurance Council of Saskatchewan
2631, 28e Avenue, bureau 310
Regina (Saskatchewan) S4S 6X3
Tél. : (306) 352-7870
Téléc. : (306) 569-3018
Site Web : www.insurancecouncils.sk.ca

Alberta

L'Alberta Insurance Council est responsable de l'émission de permis aux agents d'assurance et aux experts en sinistres et reçoit également les plaintes déposées contre eux.

Tour Toronto Dominion
10088, 102e Avenue, bureau 901
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1
Tél. : (780) 421-4148
Sans frais : 1-800-461-3367
(Alberta seulement)
Téléc. : (780) 425-5745
Courriel : info@abcouncil.ab.ca
Site Web : www.abcouncil.ab.ca

Life Plaza
734, 7e Avenue Sud-Ouest, bureau 350
Calgary (Alberta) T2P 3P8
Tél. : (403) 233-2929
Sans frais : 1-800-461-3367
(Alberta seulement)
Télec. : (403) 233-2990
Courriel : info@abcouncil.ab.ca
Site Web : www.abcouncil.ab.ca

Yukon

Superintendent of Insurance
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : consumer@gov.yk.ca

Valeurs mobilières

Avant d'acquérir des valeurs mobilières (actions, obligations et fonds mutuels), demandez des renseignements et des conseils. Vous trouverez ci-dessous quatre organismes — des associations de consommateurs aux associations de l'industrie — pouvant vous aider en matière de valeurs mobilières.

Dans chaque province est constituée une commission des valeurs mobilières chargée de veiller à l'application des lois sur les valeurs mobilières. Ces commissions ont, entre autres, comme mandat de protéger les investisseurs contre les pratiques malhonnêtes, inadéquates et frauduleuses. Des plaintes peuvent également être déposées auprès de ces commissions. Étant donné le caractère confidentiel des plaintes, certaines commissions exigent que les plaintes leur soient transmises sur papier plutôt qu'en format électronique.

Renseignements aux investisseurs

Canadian ShareOwners Association (CSA)

La CSA est un organisme indépendant sans but lucratif au service des investisseurs particuliers et des clubs d'investissement. La CSA a pour mandat de renseigner les Canadiens sur les investissements qui sont rentables. Elle leur offre des programmes et des outils leur permettant de se familiariser avec l'investissement.

121, rue Richmond Ouest, 7e étage
Toronto (Ontario) M5H 2K1
Tél : (416) 595-9600
Sans frais : 1-800-268-6881
Téléc : (416) 595-0400
Courriel : customercare@shareowners.com
Site Web : www.shareowner.com

Investor Learning Centre of Canada

Le Centre est un organisme sans but lucratif qui fournit des ressources d'investissement non promotionnelles. En plus d'offrir des publications, des séminaires et l'accès à un centre d'information, l'organisme répond aux questions courantes concernant les investisseurs, les obligations, les actions, le capital et le régime de marché.

Centre d'information
121, rue King Ouest, rez-de-chaussée
Toronto (Ontario) M5H 3X7
Tél. : (416) 364-6666
Courriel : investorlearning@csi.ca
Site Web : www.investorlearning.ca

Institut des fonds d'investissement du Canada

L'Institut est l'association nationale de l'industrie des fonds d'investissement. Ses responsabilités comprennent l'accroissement de la sensibilisation du public et de sa connaissance des fonds communs de placement ainsi que de l'industrie de l'investissement dans son ensemble. Elle offre des cours de formation en matière de fonds communs de placement.

151, rue Yonge, 5e étage
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Tél. : (416) 363-2158
Sans frais : 1-888-865-4342
Téléc. : (416) 861-9937
Site Web : www.ific.ca

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1800
Montréal (Québec) H3A 2R7
Tél. : (514) 985-7025
Téléc. : (514) 985-5113

ADVOCIS, The Financial Advisors Association of Canada

L'Association définit le rôle du planificateur financier et donne des conseils quant au choix d'un bon planificateur.
350, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 3W8
Tél. : (416) 593-6592
Sans frais : 1-800-346-CAFP (2237)
Téléc. : (416) 593-8459
Courriel : info@advocis.ca
Site Web : www.advocis.ca

Commissions des valeurs mobilières

Terre-Neuve et Labrador
Securities Division
Department of Government Services
Édifice de la Confédération
2e étage, Bloc Ouest
C.P. 8700
St John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-4189
Téléc. : (709) 729-6187
Site Web : www.gov.nf.ca/gsl/cca/scon

Nouvelle-Écosse
Nova Scotia Securities Commission
Édifice Joseph Howe
1690, rue Hollis, 2e étage
C.P. 458
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J9
Tél. : (902) 424-7768
Téléc. : (902) 424-4625
Site Web : www.gov.ns.ca/nssc

Île-du-Prince-Édouard
Securities Office
Consumer, Corporate and Insurance
Services Division
Office of the Attorney General
C.P. 2000
95, rue Rochford
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Tél. : (902) 368-5152
Téléc. : (902) 368-4910
Site Web : www.gov.pe.ca/securities

Nouveau-Brunswick
Commission des valeurs mobilières du
Nouveau-Brunswick
Ministère de la Justice
Édifice Harbour
133, rue Prince William, bureau 606
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2B5
Tél. : (506) 658-3060
Téléc. : (506) 658-3059
Courriel : securites.branch@gnb.ca
Site Web : www.gnb.ca/justice

Québec
Autorité des marchés financiers
Tour de la Bourse, 22e étage
800, Square Victoria
C.P. 246
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Tél. : (514) 873-5326
Sans frais : 1-866-526-0311
Téléc. : (418) 525-9512
Courriel : courrier@cvmq.com
Site Web : www.cvmq.com

Ontario
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Unité des enquêtes
20, rue Queen Ouest, bureau 1903
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Tél. : (416) 593-8314
Sans frais : 1-877-785-1555
Téléc. : (416) 593-8122
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca/fr

Manitoba
Commission des valeurs mobilières du
Manitoba
405, avenue Broadway, bureau 1130
Winnipeg (Manitoba) R3C 3L6
Tél. : (204) 945-2548
Téléc. : 204) 945-0330
Courriel : securities@gov.mb.ca
Site Web: www.msc.gov.mb.ca/index.fr.html

Saskatchewan
Saskatchewan Financial Services Commission
Securities Division
1919, prom. Saskatchewan, 6e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7
Tél. : (306) 787-5645
Téléc. : (306) 787-5899
Site Web : www.sfsc.gov.sk.ca

Alberta
Alberta Securities Commission
300, 5e Avenue Sud-Est, 4e étage
Calgary (Alberta) T2P 3C4
Tél. : (403) 297-6454
Téléc. : (403) 297-6156
Courriel : inquiries@seccom.ab.ca
Site Web : www.albertasecurities.com

REMARQUE : En Alberta, pour appeler sans frais les bureaux du gouvernement provincial, composez le 310-0000 et attendez les directives.

Colombie-Britannique
British Columbia Securities Commission
701, rue Georgia Ouest
C.P. 10142, Pacific Centre
Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2
Tél. : (604) 899-6500
Sans frais : 1-800-373-6393
(Alberta et Colombie-Britannique seulement)
Téléc. : (604) 899-6506
Courriel : inquiries@bcsc.bc.ca
Site Web : www.bcsc.bc.ca

Territoires du Nord-Ouest
Northwest Territories Registrar of Securities
Department of Justice
Government of the Northwest Territories
Édifice Stuart M. Hodgson
5009, 49e Rue, 1er étage
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 2L9
Tél. : (867) 920-3318
Téléc. : (867) 873-0243
Site Web : www.justice.gov.nt.ca/
SecuritiesRegistry/SecuritiesRegistry.htm

Yukon
Yukon Securities Registry
Consumer and Safety Services
Corporate Affairs
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5225
Téléc. : (867) 393-6251
Site Web :
www.gov.yk.ca/depts/community/corp/

Nunavut
Nunavut Securities and Legal Registries
Department of Justice
C.P. 1000, Succ. 570
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Tél. : (867) 975-6191
Téléc. : (867) 975-6190

Services funéraires

Terre-Neuve et Labrador

Department of Government Services
Consumer and Commercial Affairs Branch
Financial Services Regulation Division
C.P. 8700
St. John's (Terre-Neuve et Labrador) A1B 4J6
Tél. : (709) 729-2594
Téléc. : (709) 729-3205
Site Web : www.gov.nl.ca/gs/fsr

Nouvelle-Écosse

Board of Embalmers and Funeral Directors
C.P. 2723
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P7
Tél. : (902) 453-5545
Courriel : nsboard@ns.sympatico.ca

Île-du-Prince-Édouard

Linda Peters
Agente de mise en œuvre
Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres
Cabinet du procureur général
C.P. 2000
Charletown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Tél. : (902) 368-5653
Téléc. : (902) 368-5283
Courriel : lmpeters@gov.pe.ca

Nouveau-Brunswick

Commission d'immatriculation des embaumeurs et entrepreneurs de pompes funèbres
C.P. 31
1063, rue Main
Hampton (Nouveau-Brunswick) E0G 1Z0
Tél. : (506) 832-5541
Téléc. : (506) 832-3082

Québec

Régie régionale de la santé et des services sociaux
Direction des services techniques et financiers
525, boulevard Wilfrid-Hamel Est
Québec (Québec) G1M 2S8
Tél. : (418) 525-1482
Téléc. : (418) 525-1472

Ontario

Conseil des services funéraires
777, rue Bay, bureau 2810
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Tél. : (416) 979-5450
Téléc. : (416) 979-0384
Sans frais : 1-800-387-4458

Unité de la réglementation des cimetières
250, rue Yonge, 32e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5
Tél. : (416) 326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléc. : (416) 326-8406

Manitoba

Commission administrative en vertu de la *Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres*
254, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Tél. : (204) 947-1098
Téléc. : (204) 945-0424
Courriel : embalmersdirectors@gov.mb.ca

Saskatchewan

Funeral and Cremation Services of Saskatchewan
3847C, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4S 3R4
Tél. : (306) 584-1575
Téléc. : (306) 584-1576
Courriel : sask.funeral@sasktel.net
Site Web : www.fcscs.ca

Alberta

Funeral Services Regulatory Board
11810, avenue Kingsway
Edmonton (Alberta) T5G 0X5
Tél. : (403) 452-6130
Téléc. : (403) 452-6085
Sans frais : 1-800-563-4652

Colombie-Britannique

Business Practices and Consumer Protection Authority
1019, rue Wharf, 5e étage
C.P. 9244
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Tél. : (604) 320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Téléc. : (250) 920-7181
Courriel : info@bpcpa.ca
Site Web : www.bpcpa.ca

Yukon

Department of Community Services
Consumer and Safety Services
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Tél. : (867) 667-5111
Sans frais : 1-800-661-0408
Téléc. : (867) 667-3609
Courriel : consumer@gov.yk.ca

Nunavut

Consumer Affairs
Community and Government Services
C.P. 440
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Tél. : (867) 793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Téléc. : (867) 793-3321